

NIEUWSBRIEF HOHW

Voorjaar 2023

Beste commissieleden,

*Geniet je Pasen,
voel je vrij.*

*Vier het met elkaar of alleen,
of met een ei.*

Vier jezelf, elkaar en het leven.

*Geniet warm en verwarmend van elkaar,
blijf om elkaar geven.*

*Zelfs als je niet van Pasen houdt,
niet van chocola of van een ei.*

*Dan is het nog een prachtig feest,
want de lente is dichtbij!*

Hierbij onze voorjaarsniewsbrief! De eerste van 2023. Hier leest u de laatste nieuwtjes en wetenswaardigheden.

Wij zijn de afgelopen periode druk geweest met het maken van het jaarverslag en de jaarafrekening van 2022. In deze documenten verantwoordt de HOHW welke taken zijn gedaan. De financiële verantwoording is opgenomen in de jaarafrekening.

De stukken zijn openbaar en u kunt ze binnenkort op onze website raadplegen. Wilt u eerder inzage in deze verslagen, dan kunt u een mail sturen naar info@hohw.org.

Wij wensen u veel leesplezier!

Bestuur Huurdersorganisatie Haag Wonen



Van de bestuurstafel

Een terugblik op 2022 en vooruitkijken naar 2023

Het jaar 2022 was een druk en veelbewogen jaar, waarin corona gelukkig naar de achtergrond verdween. Inflatie echter, zoals de forse stijging van de energieprijzen en een grote toename van de kosten van levensonderhoud, kwam juist indringend naar voren.

De wooncrisis kwam nog duidelijker tot uiting: het tekort aan woningen nam en neemt toe. Na jarenlang last te hebben gehad van de verhuurdersheffing waardoor corporaties te weinig geld hadden voor een verantwoorde exploitatie van de woningvoorraad, was ook een toename van het achterstallig onderhoud een feit.

Gelukkig zijn er in 2022 verschillende projecten door Haag Wonen opgestart, zoals meer onderhoud, renovaties en sloop/nieuwbouw. Het bestuur van uw huurdersorganisatie heeft het met al deze onderwerpen ook druk gehad.

Er werd vaak vergaderd en onderhandeld met onder andere Haag Wonen, bewonerscommissies en huurdersgroepen, andere

huurdersorganisaties en met de gemeente Den Haag over allerlei onderwerpen zoals prestatieafspraken, het sociaal statuut, sociale plannen, adviezen over projecten enz.

De zorgen om de betaalbaarheid van de woningen voor de huurders groeiden. In een jaar spelen er allerlei zaken die veel inzicht en inzet van een bestuur vragen.

Een probleem was dat ons bestuur te weinig bestuursleden had en nog kleiner in aantal werd toen twee bestuursleden afscheid namen. In de loop van 2022 nam Christien - geheel verdiend - afscheid, na zich vele jaren voor de huurders te hebben ingezet en in november gaf Wouter aan dat zijn werk meer tijd ging vragen, waardoor hij veel minder tijd kon vrijmaken voor de HOHW.

We moesten dus dringend op zoek naar uitbreiding van ons bestuur, zoals we in eerdere nieuwsbrieven al vertelden.

In januari zijn er 10 aspirant-bestuursleden aan hun proefperiode begonnen, en zoals het nu lijkt zal het bestuur vanaf volgende maand aangevuld worden met 6 nieuwe leden. Daar zijn wij erg blij mee.

Met deze uitbreiding is het bestuur beter opgewassen tegen de werkzaamheden die op de bestuursleden afkomen. Een en ander in goed overleg met de huurders, Haag Wonen en de gemeente Den Haag.

Hans van Rossen, voorzitter HOHW



Wet huurverlaging

Huurverlaging voor huurders met een laag inkomen

Een jaar eerder dan verwacht is per 1 maart 2023 een wet in werking gegaan die huurverlaging regelt voor huurders met een laag inkomen en een hoge huur. Heeft u een huurprijs boven de € 575,- en een laag inkomen dan heeft u per 1 juli 2023 recht op huurverlaging.

De huurverlaging komt in plaats van de huurverhoging die jaarlijks per 1 juli gebruikelijk is.

Om te weten welke huurder hier recht op heeft vraagt Haag Wonen inkomensindicaties op bij de Belastingdienst. Wanneer u recht heeft op huurverlaging, dan krijgt u hier vóór 1 juni 2023 bericht over van Haag Wonen. De regeling gaat dan per 1 juli vanzelf in.

Soms is het nodig zelf de huurverlaging aan te vragen. Dit is het geval wanneer u in 2021 nog geen laag inkomen had, maar het jaar erop wel (minimaal zes maanden of langer een laag inkomen). Ook huurders van woonwagens moeten zelf de huurverlaging aanvragen. Het aanvragen van de huurverlaging kan tot 30 december 2024.



Een nieuwe lente en een nieuw geluid?

Workshop dienstverleningsconcept

Vrijwel letterlijk op de drempel van de astronomische lente - namelijk 20 maart - namen een aantal bestuursleden bij Haag Wonen deel aan een workshop onder de noemer *dienstverleningsconcept*. Namens de HOHW namen bestuurslid Fred Hess en de kandidaat-bestuursleden Loes van Broekhuizen, Sabine Youssef en Rogier Kraf deel.

Klantvisie 2020: klant weer blij...

De aanleiding van deze workshop was de in 2020 opgestelde Haag Wonen klantvisie. In deze zeer ambitieuze klantvisie werden uitgangspunten geformuleerd om de klant weer blij te maken. Waarbij er o.a. naar gestreefd werd om tot een grotere klanttevredenheid te komen. Klanten zouden weer enthousiast moeten worden over hun woning, hun contacten met Haag Wonen en over de dienstverlening, zoals het planmatig onderhoud, de leefomgeving en de dienstverlening o.a. bij reparatieverzoeken en mutaties door Haag Wonen.

Graag wilden we input geven namens de huurders op het dienstverleningsconcept en feedback geven op de aangedragen ideeën.

De onderwerpen die onder meer aan bod kwamen waren:

- Verwachtingen naar Haag Wonen in haar dienstverlening;
- Wat gaat er goed en wat kan beter;
- Kansen en bedreigingen voor dienstverlening;
- Welke (digitale) kanalen hebben de voorkeur;
- Ter afsluiting: een zogenaamde klantreis m.b.t reparatieverzoeken.

Over al deze onderwerpen hebben we met elkaar van gedachten gewisseld en vanuit de HOHW gegronde kritische opmerkingen geplaatst. Waaruit maar al te duidelijk werd dat het beoogde – zeer ambitieuze doel – namelijk Haag Wonen als beste corporatie in de regio qua dienstverlening en/of een klantwaardering van 8+ in 2023, nog bij lange na niet in zicht komt.

De in de klantvisie 2020 beschreven implementatie van maatregelen en beleidsvoornemens voor de jaren 2020-2023 hebben naar ons idee nog niet echt geleid tot een voor ons waarneembare verbetering op het gebied van dienstverlening. De coronacrisis zal hier ook debet aan geweest zijn, naast het huidige personeelsverloop c.q. personeelstekort. Er gaan te veel zaken te vaak mis op het gebied van verzoeken om reparaties en de uitvoering hiervan. Ook op het vlak van (interne) communicatie is er te vaak een kink in de kabel.

De basis niet op orde

Onze gefundeerde en soms stevige kritiek viel de mensen van Haag Wonen enigszins rauw op het dak. Men is er bij Haag Wonen kennelijk van overtuigd dat in de basis de dienstverlening op orde is. Helaas kunnen wij dit niet onderschrijven. Onze ervaringen van de laatste jaren zijn duidelijk anders. Onze stellige conclusie over dit basisgebrek kwam enigszins hard aan, maar was opbouwend en constructief bedoeld en wordt hopelijk ook zo opgevat.

De avond werd besloten met een zogenaamde klantreis m.b.t. een denkbeeldig reparatieverzoek via het portal MijnHaagWonen. Deze 'reis' gaf aanleiding voor ideeën en suggesties voor verdere verbeteringen. Maar over het algemeen zijn we tevreden over het gemak dat het portal biedt.

Het was een goede workshop. Zinvol en constructief. Waarin we onze suggesties konden delen met de mensen van Haag Wonen. Nu maar hopen dat we onze input terug kunnen vinden in de definitieve strategie en de bijbehorende maatregelen. Deze zijn te verwachten in de komende zomerperiode.



De Tijdelijke Tegemoetkoming Blokaansluiting (TBB)

Hoe gaat de tegemoetkoming in zijn werk?

De subsidie kan worden aangevraagd door degene die de overeenkomst tot levering van elektriciteit, gas of warmte voor de blokaansluiting, een warmtekrachtkoppeling of een collectieve warmtepomp heeft gesloten met een energieleverancier.

Bij blokverwarming betaalt de verhuurder (Haag Wonen) de energierekening en daarom moet Haag Wonen de TTB aanvragen. Dit gaat per 1 april gebeuren voor de huurders die daarvoor in aanmerking komen. Deze huurders krijgen hierover een brief van Haag Wonen, zodat men weet dat de aanvraag ook werkelijk is gedaan.

Is er een indicatie van de hoogte van de tegemoetkoming voor het jaar 2023?

Onder voorbehoud worden het de volgende bedragen:

- Zelfstandige wooneenheden (zoals een appartement) met blokgas of blokwarmte komen in aanmerking voor een tegemoetkoming van ongeveer € 1000,-;
- Voor zelfstandige wooneenheden met blokelektriciteit is dat ongeveer een bedrag van € 500,-;
- Onzelfstandige wooneenheden (zoals een studentenkamer of woonzorginitiatief) met blokgas of blokwarmte komen in aanmerking voor een tegemoetkoming van ongeveer € 400,-;
- Voor onzelfstandige wooneenheden met blokelektriciteit is dat ongeveer € 200,-.

Voor een huishouden waar zowel sprake is van blokverwarming als blokelektriciteit worden de twee bedragen bij elkaar opgeteld.

Hoe ontvangen de huurders het bedrag van de tegemoetkoming?

Haag Wonen verrekent het bedrag van de tegemoetkoming met de aan de huurders in rekening te brengen energiekosten. Vervolgens worden hierop de door de huurder periodiek betaalde voorschotbedragen in mindering gebracht. Het bedrag dat dan overblijft, wordt op de gebruikelijke wijze aan de bewoners gefactureerd. In de praktijk zal dit betekenen dat de compensatie gelijktijdig met de afrekening van de stookkosten zal worden verrekend. Deze compensatie voor 2023 zal dus pas in 2024 als betaling aan de huurder op de factuur verschijnen.

Blokaansluitingen voor huishoudelijke elektra

Binnen de tegemoetkoming voor huishoudelijke elektra is ook een tegemoetkoming opgenomen voor het eerder mislopen van de vergoeding van 2 x € 190,- in november en december 2022. Deze tegemoetkoming is vastgesteld op € 380,- voor een zelfstandige eenheid en € 160,- voor een

onzelfstandige eenheid. Het ministerie heeft ervoor gekozen om de vergoeding voor november en december samen te voegen met de vergoeding voor heel 2023.



Rechten en plichten van een bewonerscommissie

Welke rechten heeft een bewonerscommissie?

Haag Wonen heeft bepaalde plichten tegenover een bewonerscommissie. Daarmee krijgt de bewonerscommissie bepaalde rechten die individuele huurders niet of in mindere mate hebben. De bewonerscommissie heeft ook plichten én een adviserende, toetsende en evaluerende taak over die onderwerpen zoals die bij wetgeving zijn benoemd.

De bevoegdheden (participatierechten) zijn eveneens vastgelegd in de Wet Overleg Huurders Verhuurder (WOHV). Deze is als bijlage toegevoegd aan de participatieovereenkomst. In de participatieovereenkomst zijn aanvullende afspraken tussen Haag Wonen en de Huurdersorganisatie Haag Wonen vastgelegd.

Wat verwachten wij van een bewonerscommissie?

Alle huurders/bewoners van uw wooncomplex worden door uw commissie schriftelijk geïnformeerd over de oprichting, de

werkzaamheden, de samenstelling en eventuele functieverdeling van uw commissie. Formeel gezien moeten de huurders/bewoners ermee instemmen dat u hen vertegenwoordigt. Daarom is het van belang dat u met regelmaat uw achterban informeert over uw activiteiten, een vergadering organiseert of een uitgebreide nieuwsbrief samenstelt en verspreidt.

De commissie beschikt over een postadres of een emailadres, zodat huurders/bewoners eventueel contact kunnen opnemen met de commissieleden.

Voor de gemaakte kosten (printpapier, inktcartridge – u kunt uw nieuwsbrief ook laten printen op het kantoor van de HOHW – representatiekosten, hosting website e.d.) en vergoedingen voor vergaderen (€ 4,- per persoon per vergadering), kunt u het declaratieformulier met daarbij de bonnen van de gemaakte kosten per mail of per post bij ons indienen. Dit formulier kunt u bij ons opvragen.

Doorgaans tweemaal per jaar heeft u overleg met Haag Wonen via de beheerconsulent.

Uw beheerconsulent wordt vanuit Haag Wonen aan u bekend gemaakt. Wij adviseren u om na een overleg met de beheerconsulent een actie-/besluitenlijst te hanteren voor het overleg met Haag Wonen. Hiervan ontvangen wij graag met enige regelmaat een kopie.

Mocht u er in het overleg met Haag Wonen niet uitkomen, dan kunt u ons verzoeken aanwezig te zijn bij een overleg.

Wat mag u van ons verwachten?

U bent voor ons als bewonerscommissie een belangrijke gesprekspartner.

Wij waarderen het ten zeerste dat u zich samen met ons inzet voor de belangen van de huurders van Haag Wonen. Uw werk op complexniveau kan behoorlijk wat van uw inzet vragen. Daarom willen we u daarbij graag helpen met advisering en ondersteuning.

Het feit dat uw commissie heeft gekozen voor

aansluiting bij de huurdersorganisatie heeft voor uw commissie de nodige voordelen:

- Advies bij volkshuisvestelijke vraagstukken, sloop-nieuwbouw, renovatie- en verbeterplannen;
- Advies en ondersteuning -desgevraagd- bij de jaarlijkse afrekening servicekosten;
- Advies aan de bewonerscommissie in de contacten met Haag Wonen;
- Contact met andere aangesloten bewonerscommissies; voor het delen en uitwisselen van ervaringen;
- U ontvangt één of meerdere keren per jaar een uitnodiging om deel te nemen aan themagerichte adviesgroepen of wijkbijeenkomsten voor commissies;
- U ontvangt minimaal een maal per jaar een uitnodiging voor een HOHW-bijeenkomst, waarbij de HOHW terugkijkt op het voorgaande jaar én u informeert over de toekomstige plannen en activiteiten;
- U krijgt toegang tot het aanbod van webinars en cursussen om de leden van uw bewonerscommissie verder te informeren en professionaliseren;
- U kunt aanspraak maken op een vergoedingsregeling door het indienen van declaraties;
- U ontvangt voor de leden een vrijwilligersverzekering (VNG Vrijwilligersverzekering).

Als u hierover vragen heeft kunt u tijdens openingstijden contact met ons opnemen via 070-388 38 48 of een mail sturen naar info@hohw.org.



Servicekosten

De wettelijke regels, de belangrijkste serviceposten en de procedures bij geschillen

Een belangrijk onderdeel van de woonlasten zijn de servicekosten. Naast de maandelijkse kale huur wordt er vaak ook nog een aanzienlijk (voorschot)bedrag voor leveringen en diensten van de verhuurder aan de huurder betaald. Bekende serviceposten zijn elektriciteit en het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten, de glazenwasser en de huismeester.

Maar ook als de verhuurder onderhoudsklusjes overneemt die (wettelijk) voor rekening van de huurder zijn, zoals het ontstoppen van gootstenen en vervangen van kraanleertjes, levert de verhuurder service waarvan hij – bijvoorbeeld via een service- of onderhoudsabonnement – de kosten aan de huurders mag doorberekenen.

De wet- en regelgeving over servicekosten geldt voor zowel huurders in de sociale (gereguleerde) huursector, als voor huurders in de vrije (geliberaliseerde) huursector.

Dit en meer is opgenomen in het boekje *servicekosten* van de Woonbond. Deze kunt u als pdf-bestand bij ons opvragen.



Huurwijzer

Woonmagazine van de Woonbond

De huurwijzer, Woonmagazine voor huurders, wordt viermaal per jaar toegestuurd aan persoonlijke leden, lidorganisaties en (leden van) aangesloten bewonerscommissies van de Woonbond. In dit blad kunt u lezen over de grondrechten die u als huurder heeft, over de huurwetgeving en over het leven van huurders.

Huurwijzer nummer 1 van het voorjaar 2023 is af te halen op het kantoor van de HOHW. Belt u even voor een afspraak op telefoonnummer 070-388 38 48. U bent natuurlijk ook van harte welkom wanneer u spontaan langskomt. Houdt u er dan wel rekening mee dat wij in overleg kunnen zijn.



Uitgelicht

Huurverhogingen in 2023

Wanneer u in een sociale huurwoning woont, dan mag uw huur in de meeste gevallen met

maximaal 3,1% omhoog. Sommige huurders van corporatiewoningen hebben sinds 1 maart recht op een eenmalige huurverlaging. Check met behulp van pagina's 8 t/m 17 uit de Huurwijzer nummer 1 of het voorstel van uw verhuurder klopt. En of het loont om bezwaar te maken.

De verhuurder is niet verplicht om de huur maximaal te verhogen. Als de verhuurder per 1 juli de huur wil verhogen, moet hij u vóór 1 mei 2023 een schriftelijk voorstel voor de huurverhoging sturen. Dus minimaal twee maanden vóór de ingangsdatum. Het mag enkel gaan om verhoging van de 'kale' huurprijs.

Dit is een deel van het uitgebreide artikel uit de Huurwijzer voorjaar 2023.



Pasen

Het bestuur en kantoor van de HOHW wenst u fijne Paasdagen!


Huurdersorganisatie Haag Wonen
Spui 240
2511 BX DEN HAAG
Telefoon: 070 3883848
Mail: info@hohw.org
Website: www.hohw.org