



# Jaarplan 2024 Huurdersraad Stedelink

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>De Huurdersraad in het kort</b>	<b>2</b>
Wie wij zijn	3
Onze missie	3
Hoe wij werken	3
<b>Terugblik op 2023</b>	<b>3</b>
<b>Speerpunten 2024</b>	<b>4</b>
Onze top 10	4
Proces	4
Overnemen al afgegeven adviezen	4
1. Participatie en communicatie met onze achterban	5
Communicatie door de Huurdersraad aan huurders	5
Participatie van huurders met de Huurdersraad	6
2. Bouwen aan bestuur	6
3. Vinden & binden van vrijwilligers	7
4. Verduurzaming huis & buurt	7
5. Betaalbaarheid   Prijs-kwaliteitsverhouding verbeteren	8
6. Het huurdersbelang voorop	9
7. Beschikbaarheid   Nieuwbouw & doorstroming	9
8. Doelgroepenbeleid en Wonen & Zorg	10
9. Dienstverlening corporatie	10
10. Participatie & leefbaarheid	10
<b>Vrijwilligers informatie</b>	<b>11</b>
Wijkambassadeurs	12
Werkgroep Fonds Huurders Stedelink Zoetermeer	12
<b>Overige samenwerking</b>	<b>12</b>
Ondersteuning	12
Andere lokale huurdersorganisaties	12
Gemeente	13
Corporatie	13
Geschillencommissie	13
Raad van commissarissen	13
Woonbond	14
<b>Organisatie</b>	<b>14</b>
Bestuur	14
Contactgegevens	14
Stichtingsgegevens	15

## Voorwoord

In het jaar 2024 bouwen we verder aan de Huurdersraad en mee aan de plannen van Stedelink. Vestia splitste per 1 januari 2023 in drie woningcorporaties. Door de splitsing verkregen de nieuwe corporaties een sobere, maar gezonde financiële positie en daarmee meer ruimte om zich te richten op de kerntaak, namelijk de volkshuisvestelijke opgave.

Graag breiden we ons bestuur in 2024 uit tot negen bestuursleden en komen in 2024 meer in contact met onze medehuurlers. We kijken ernaar uit jullie te ontmoeten op een van onze huurdersavonden.

Tot dan!

Bestuur Huurdersraad

## De Huurdersraad in het kort

### Wie wij zijn

De Huurdersraad bestaat uit vrijwilligers, allen huurders van de woningcorporatie. Wij behartigen de gezamenlijke belangen van alle huurders van deze corporatie. Dat betekent dat we namens de huurders met de corporatie afstemmen. De voormalige Huurdersraad Vestia was actief sinds 2010 en is per 1 januari 2023 gesplitst in drie nieuwe huurdersorganisaties. De Huurdersraad bestaat uit een bestuur en diverse andere vrijwilligers, die in (tijdelijke) werkgroepen, op bepaalde thema's of wijkambassadeur werkzaam zijn. Het bestuur is het vertegenwoordigende orgaan, de vrijwilligers ondersteunen hen. Omdat we allemaal huurder zijn, hebben we oog en gevoel voor wat bij huurders speelt en zijn in staat om dat helder uit te dragen.

### Onze missie

Onze missie is een tevreden huurder van Stedelink. Wij willen een brug slaan tussen huurders en de corporatie. De Huurdersraad behartigt de gezamenlijke belangen van alle huurders van de corporatie. Onze achterban bestaat uit alle huurders van wooneenheden: huurders met een sociaal huurcontract en huurders met een vrije sector-huurcontract.

### Hoe wij werken

Als het formele overlegorgaan met de Raad van Bestuur van de woningcorporatie adviseert de Huurdersraad over beleidsvoorstellen van de corporatie. De corporatie is daartoe verplicht vanuit de [Overlegwet](#). Daarin staat ook bepaald over welke onderwerpen we kunnen meedenken en advies uitbrengen. We werken aanvullend daarop volgens een samenwerkingsovereenkomst. We maken met de gemeente en de corporatie prestatieafspraken, waarbij we het belang van de huurders vertegenwoordigen. We houden de uitvoering van de prestatieafspraken in de gaten.

We wijzen onze huurders en bewonerscommissies die er in overleg met de corporatie niet uitkomen de weg naar de onafhankelijke Geschillencommissie, waar de Huurdersraad mede-opdrachtgever van is. We verantwoorden ons naar onze achterban en informeren hen. We doen dat bijvoorbeeld tijdens bijeenkomsten, door middel van enquêtes en berichten via diverse mediakanalen.

## Terugblik op 2023

In 2023 hebben we in Zoetermeer een succesvolle huurdersavond georganiseerd voor alle huurders van Stedelink. We waren veelvuldig in overleg met de raad van bestuur, commissarissen en medewerkers van Stedelink.

De Huurdersraad adviseerde over:

- Het huurverhogingsbeleid, waarbij de inkomensafhankelijke huurverhoging iets omlaag heeft kunnen brengen.
- Het voorschot voor de rioolontstopping en glasverzekering werd zoals elk jaar met instemming van de Huurdersraad vastgesteld, zodanig dat het een voor de huurder logisch bedrag is waarbij hooguit een laag percentage geld door de corporatie als reservering wordt aangehouden.
- De servicekostencomponenten wijkbeheer en fiets/scootmobielplaats zijn met instemming van de Huurdersraad verhoogd met 2,6%, minder dan de inflatie.
- De manier van verrekening van de Tijdelijke Tegemoetkoming Blokaansluiting, voor huurders met een collectieve gas-/warmte-/electriciteitsvoorziening is aan de Huurdersraad voorgelegd. Ze heeft gevraagd om eerder dan de corporatie van plan was de tegemoetkoming te verrekenen met de servicekosten, die eind 2022 waren verhoogd om de

hogere prijzen op te vangen. Gelukkig heeft de corporatie op ons advies alsnog een berekening gemaakt en voor de huurders in wooncomplexen waar verwacht werd dat er uiteindelijk ruim te veel werd betaald al eerder een verlaging van de servicekosten door gevoerd. De corporatie heeft onze verbeteringen van de brieven die hierover werden uitgestuurd grotendeels overgenomen.

- We stemden in met het ongewijzigd doorlopen van het beleid servicekosten xx dat in de eerste helft van 2024 op basis van een gezamenlijke evaluatie wordt bijgesteld zodat we hierop opnieuw voor een bepaalde periode onze instemming kunnen verlenen (vorige keer was door Huurdersraad Vestia).
- Eind 2023 zijn we in overleg over de op te stellen Portefeuillestrategie en het Ondernemingsplan van Stedelink, waaronder het verhuurbeleid.

Een aantal van onze bestuursleden heeft als 'kandidaat-bestuurder' meegedraaid met het bestuur van Huurdersraad Vestia, de laatste maanden van 2022. De eerste lichte bestuurders van de Huurdersraad is al vanaf het begin formeel bestuur van de stichting, die eind 2022 is opgericht. Er zijn enkele nieuwe vrijwilligers gevonden in 2023.

Daarnaast zijn er ook prestatieafspraken met de gemeente(n) voorbereid/gemaakt.

Het ondersteunende Bureau Huurdersraad dat vanaf 1 januari 2023 de Huurdersraad ondersteunde wordt per 1 januari 2024 opgeheven. De afhandeling ervan vergde inzet van bestuur en medewerkers.

## Speerpunten 2024

### Onze top 10

1. Communicatie en participatie met onze achterban
2. Bouwen aan bestuur
3. Vinden & binden van vrijwilligers

Wij willen van Stedelink:

4. Verduurzaming huis & buurt
5. Betaalbaarheid | Prijs-kwaliteitsverhouding verbeteren
6. Het huurdersbelang voorop
7. Beschikbaarheid: Nieuwbouw en doorstroming
8. Doelgroepenbeleid en Wonen & Zorg
9. Dienstverlening corporatie
10. Participatie & leefbaarheid

### Proces

De Huurdersraad gaat verder om met de nieuwe corporatie het ondernemingsplan van de corporatie vorm te geven, opdat wat belangrijk is voor de huurders hierin wordt geborgd en we onze prioriteiten uit onze Zienswijze op de splitsing hierin borgen. Vervolgens zien we er op toe dat die ambities in beleid worden omgezet en adviseren daarop aanvullend door de jaren heen.

Goed om te weten dat de nieuwe woningcorporatie na de splitsing al het beleid van Vestia heeft overgenomen. Het beleid dat ze wil veranderen en invloed heeft op de huurders (volgens de wet en Samenwerkingsovereenkomst) moet worden voorgelegd aan de Huurdersraad ter advisering en voor sommige onderwerpen (zoals servicekosten) ter instemming.

### Overnemen al afgegeven adviezen

Graag hebben we vooraf overleg over welk beleid goed is voor de huurders, zodat onze inbreng vooraf al wordt meegenomen, Stedelink heeft aangegeven graag op deze manier met ons samen te

werken. We verwijzen daarnaast naar onze eerdere adviezen aan Vestia (die de corporatie in handen heeft), onze [Zienswijze op de splitsing van Vestia](#) en de [Handreiking Het huurdersbelang voorop](#). In dat laatste is ook een ‘huurdersagenda’ opgenomen waar we in onze activiteiten een oplossing voor willen bereiken.

Op basis van inbreng van vertegenwoordiging van actieve en reguliere huurders:

#### **COMMUNICATIE**

De woningcorporatie neemt de huurder serieus, informeert proactief en reageert tijdig op verzoeken.

#### **KWALITEIT VAN HET ONDERHOUD**

De woningcorporatie neemt verantwoordelijkheid voor het onderhoud, onderhoudt proactief, reageert snel op meldingen en geeft prioriteit aan de gezondheid van bewoners.

#### **PARTICIPATIE EN INSpraak**

De woningcorporatie houdt zich aan de regels en informeert en betreft huurders actief.

#### **BUURT EN BUREN**

De woningcorporatie spant zich in voor de leefbaarheid, o.a. met beleid voor bewoners in een kwetsbare situatie en ingrijpen bij overlastsituaties.

#### **WOONZEKERHEID**

De woningcorporatie spant zich in om huisuitzetting te voorkomen en voor geschikte en passende herhuisvesting als dat nodig is.

#### **WONINGNOOD**

De woningcorporatie heeft beleid om meer mensen passend te huisvesten door nieuwbouw en doorstroming.

Huurdersagenda (bron: [Het Huurdersbelang Voorop](#))

## **1. Participatie en communicatie met onze achterban**

### **Communicatie door de Huurdersraad aan huurders**

We communiceren via nieuwsbrieven, nieuwe berichten op de website, Facebook, Twitter, Instagram, Youtube en LinkedIn via internet met onze medehuurlers. Het bestuur probeert hier ook andere vrijwilligers een taak in te laten oppakken, zowel in het maken van content als in het plaatsen ervan. In de nieuwsbrief van Stedelink plaatsen we artikelen om een nog groter bereik te krijgen.

In periodieke nieuwsbrieven/themanummers informeren we de huurders over evenementen en onderwerpen zoals duurzaamheid. Komend jaar verzenden we 2x een thematische nieuwsbrief (digitaal) aan alle huurders waarvan we het mailadres hebben. Waar mogelijk zullen we ook in de periodieke digitale nieuwsbrief van de corporatie een aandeel leveren.

We zetten in op het versterken van de communicatie en participatie met onze eigen achterban: onze medehuurlers. Ons e-mailadressenbestand willen we verder aanvullen in samenwerking met de corporatie, die (nieuwe) huurders vragen hun e-mailadres aan ons beschikbaar te mogen stellen.

### Participatie van huurders met de Huurdersraad

Enquêtes, inloopsprekuren, online huurjournaals, bijeenkomsten etc. kunnen worden ingezet om huurders naar hun mening of reactie te vragen om zo draagvlak voor adviezen etc. van de Huurdersraad te krijgen.

De Huurdersavond wordt voortaan minder grootschalig en lokaal georganiseerd, in Delft, Zoetermeer en Zuidplas. In Zoetermeer gaan we mogelijk experimenteren met kleinere bijeenkomsten voor een deel van de stad of op een thema. Het plan hiervoor krijgt in de loop van het jaar nader vorm. We gaan evalueren of deze aanpak voldoende blijkt om onze doelstellingen te kunnen bereiken, namelijk het vinden en binden van vrijwilligers, het informeren van en communiceren met huurders en draagvlak creëren en bekendheid van de Huurdersraad bij de huurders. We gaan in een gebied een ruimte zoeken in een buurthuis of zalencentrum met voldoende capaciteit en voorzieningen. Hier kunnen we dan voor tips weer de vrijwilligers en wijkbewoners gebruiken dit om de vrijwilligers en bewoners van het begin af aan er goed bij te betrekken. Een programma met een thee- en koffietafel, nader te kiezen onderwerpen, aangevuld door natuurlijk het KCC van Stedelink dat we hier graag weer bij willen uitnodigen.

We houden minimaal 1x dit jaar een digitale raadpleging rond een belangrijk thema i.s.m. Stedelink.

Uiteindelijk gaat het om de huurder. Een huurder die ook gelijkwaardig wordt behandeld. Dit is in eerste instantie de taak van Stedelink, maar wij kunnen hier ook bij helpen door de huurder naar de goede ingang te sturen en goed te luisteren naar de problemen. Uit de handreiking Het huurdersbelang voorop komt naar voren dat de Huurdersraad grote stappen kan zetten in het met de corporatie bespreken van casuïstiek rond generieke huurdersproblemen.

Huurders kunnen ons bereiken met problemen die mogelijk vaker voorkomen bij huurders / bewonerscommissies van Stedelink. Voor afhandeling wordt verwezen naar de juiste procedure via de corporatie. Daar waar een "rode draad" lijkt te zijn ontstaan (deze signalen duiden op dat er structurele problemen zijn in beleid of uitvoering van Stedelink) zullen we proactief contact opnemen met Stedelink.

Naast bovenstaande ontvangen we natuurlijk signalen van onze brede groep vrijwilligers en via onze contacten met de bewonerscommissies (zie elders in dit document).

## 2. Bouwen aan bestuur

Het bestuur is het gezicht van de Huurdersraad en verricht alle voorkomende werkzaamheden, waar mogelijk en nodig ondersteund door andere vrijwilligers en Bureau Huurdersraad. Het bestuur zet de koers uit voor de Huurdersraad. Het bestuur adviseert de corporatie over voorgenomen beleid over dienstverlening, onderhoud, participatie en meer onderwerpen die huurders raken. Het bestuur onderhandelt over de prestatieafspraken en communiceert hierover met de huurders.

In de loop van 2024 is het de intentie om een voltallig bestuur van 9 leden te hebben, daarom werft het bestuur nog door om het bestuur aan te vullen. Ook zoeken we een nieuwe penningmeester, omdat penningmeester Roel stopt.

Het bestuur komt jaarlijks ca. elke twee weken samen voor een reguliere, thema- of voorbereidingsbestuursvergadering. Het overleg met de Raad van Bestuur van de corporatie vindt ca. 1x in de zes weken plaats. Het bestuur ontmoet jaarlijks de Raad van Commissarissen en de **Geschillencommissie**. Ieder kwartaal is er een bijeenkomst met de huurderscommissarissen uit de RvC.

Jaarlijks gaat het bestuur op heilweekend. Elke vergadering, bijeenkomst of evenement wordt door een of meer bestuursleden georganiseerd en zal hierin ook een rol hebben tijdens de bijeenkomst. Tot slot neemt het bestuur regelmatig deel aan bijeenkomsten waarvoor zij door verschillende stakeholders en externe partijen wordt uitgenodigd. De bestuursleden zijn onderling gelijkwaardig in hun hiërarchische positie, al zullen portefeuilles en bepaalde deelverantwoordelijkheden mogelijk nog in het bestuur worden afgesproken.

Het bestuur werkt met een communicatiekalender voor intern gebruik.

Om bestuursleden (en eventueel vrijwilligers) ook de kans te geven om zich verder te verdiepen en de rol van adviseur aan de corporatie goed te kunnen invullen, zoeken wij naar mogelijkheden om hier persoonlijk invulling aan te geven. Zo werken we met een inwerkprogramma voor nieuwe bestuursleden en een kennisbank.

### 3. Vinden & binden van vrijwilligers

Graag bouwen we onze organisatie nog verder uit tot het maximum van negen bestuursleden met daarnaast vrijwilligers die op thema kunnen meedenken met te maken adviezen en kunnen werken aan de communicatie met de achterban, huurdersraadplegingen en als wijkambassadeurs. Door het jaar heen vinden er enkele bijeenkomsten plaats met onze vrijwilligers op locatie zowel in Delft als in Zoetermeer. Dit wordt opnieuw vormgegeven om onze vrijwilligers beter te kunnen faciliteren en inzetten. We willen de banden met bestaande en nieuwe vrijwilligers aanhalen. We willen zo de vrijwilligerspool verder uitbreiden.

Wij zetten zoals gezegd in op communicatie en participatie met onze medehuurders, ook om hun te laten zien wat de Huurdersraad is en hoe je met ons mee kunt doen. Dat betekent onder meer dat we onze vrijwilligersvacatures actief promoten.

Om de vrijwilligers enthousiast te houden zetten we in op zaken als heidagen en een diner voor het bestuur, eten bij sommige avondvergaderingen, borrels, trainingen en cursussen, een vrijwilligersuitje of presentje voor alle vrijwilligers.

### 4. Verduurzaming huis & buurt

*Nederland staat voor een enorme verduurzamingsoperatie. Ook de woningvoorraad van Stedelink ondergaat de komende jaren een grote transitie. Verduurzaming is overigens niet alleen de isolatie van de woning, maar ook het vergroenen van tuinen, het opvangen van water en de versterking van de biodiversiteit.*

- De Huurdersraad volgt hierbij de ontwikkelingen van de aanpak van Stedelink bij de versnelde aanpak voor E, F, G labels, onder meer door jaarlijkse inzage in en indien nodig advisering over de meerjareninvesteringsbegroting.
- Dit willen we met Stedelink afspreken:
  - Wij willen dat individuele huurders in staat zijn om de eigen woning (en tuin) te verduurzamen. Er zijn overigens veel verschillende initiatieven over verduurzaming in wijken. Hier willen wij meer inzicht in krijgen en de corporatie hierover aan de huurders te laten informeren.
  - We gaan in gesprek aan de hand van de meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) en de kwaliteitstafel onderhoud over de kwaliteit van het onderhoud. We adviseren vanuit de huurdersagenda: De woningcorporatie neemt verantwoordelijkheid voor het onderhoud, onderhoudt proactief, reageert snel op meldingen en geeft prioriteit aan de gezondheid van bewoners.
- We informeren onze medehuurders via onze eigen nieuwsbrief met het delen van de



genoemde informatie over hoe zij zich kunnen inzetten voor verduurzaming en energiebesparing en subsidiemogelijkheden.

- We willen daarnaast het volgende in de prestatieafspraken voor 2025 opnemen en al in de uitvoering van 2024 monitoren:
  - Wij willen dat de energiearmoede actief door de corporatie en gemeenten wordt bestreden. Ook op het gebied van energiearmoede sluiten wij aan bij gemeentelijke initiatieven. Hiervoor moeten de huidige subsidiemogelijkheden inzichtelijk gemaakt worden voor alle huurders. Gemeenten en corporatie moeten die informatie toegankelijk maken. Ook pleit ze voor fixbrigades van gemeenten.
  - Energiecoaches: Daar waar de huurders hulp nodig hebben, denk aan bewoners van seniorenwoningen, is extra inzet nodig. De Huurdersraad verwijst hiervoor naar bestaande initiatieven, zoals de energiecoaches van Duurzaam015 en gemeentelijke energiecoaches.
  - Het op lokaal niveau volgen van de uitvoering van gemeentelijke warmte- en uitvoeringsplannen.
- Samen met Stedelink willen wij in 2024 werken aan het beleid over zonnepanelen en sedumdaken. We willen dat waar mogelijk daken gebruikt kunnen worden voor zonnepanelen waarbij de opbrengst zorgt voor een lagere rekening voor de huurder als onderdeel van de servicekosten.
- In 2024 werken we met Stedelink samen aan de duurzaamheidsvisie van de corporatie, dat onderdeel vormt van het ondernemingsplan. Hierin nemen we onder meer de volgende aandachtspunten mee:
  - Voor de verduurzaming van gemeenschappelijke tuinen en groenstroken zoeken wij verankering in beleid. Bij zo'n verduurzaming ligt een taak voor Stedelink in de participatie met de huurders.
  - We willen graag de buitenruimtes en tuinen verder verduurzamen. Bij eigen tuinen is er in het tuinenbeleid al veel aandacht voor vergroening. Soms zijn er subsidies te krijgen of is er een andere vorm van motivatie te vinden (bijv. het NK Tegelwippen), we willen huurders daar meer op laten wijzen.
- We verwachten inzet op de verkoop van de woningen in het buitengebied.

## 5. Betaalbaarheid | Prijs-kwaliteitsverhouding verbeteren

*Wij willen van de corporatie focus op de huurder die jarenlang de dupe is geweest. In de Vestia-tijd zijn de huren vrijwel altijd maximaal gestegen terwijl het woongenot op z'n best gelijk bleef maar vaker achteruit ging door achterstallig onderhoud.*

De Huurdersraad wil de huren zo min mogelijk laten stijgen (omdat de prijs-kwaliteitverhouding achterloopt bij andere corporaties), zonder niet ook de andere belangen van de huurders waar de corporatie aan moet werken uit het oog te verliezen. We adviseren hierover in het huurbeleid en huurverhogingsbeleid. Daarnaast willen we meer duidelijkheid voor (aankomende) huurders over hoe de huurprijzen zich kunnen ontwikkelen (ook evt. inkomensafhankelijke huurverhoging) en dat de informatie over huurverlagingsmogelijkheden weer wordt voorzien van de jaarlijkse update.

Begin 2024 adviseren we over het huurverhogingsbeleid 2024 en over het huurbeleid dat onderdeel wordt van de portefeuillestrategie van Stedelink. Stedelink is voornemens inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren in 2024 voor de huishoudens met hogere inkomens in sociale huurwoningen. De opbrengst hiervan wordt geïnvesteerd in de geplande renovaties in de plaats waar de woningen staan. Over de precieze uitwerking spreken Stedelink en de Huurdersraad Stedelink tijdens de gesprekken over de huuraanpassing 2024.

De Huurdersraad wil dat het gemiddelde van alle huren maximaal 90% van de wettelijk maximale huur wordt.

De Huurdersraad is van mening dat ook de vrije sector huurwoningen (niet-DAEB) woningen betaalbaar moeten blijven. Huurders hebben met een zekere financiële planning voor ogen (zowel qua inkomen als uitgaven) een niet-DAEB woning betrokken. Daar was een balans in. De corporatie moet helpen die balans te behouden.

De basiskwaliteit De goede woning zoals uit de tijd van Vestia stamt is aan herijking toe. De huurder wil een basiskwaliteit van de woning (aan de binnenkant) die bij het in een woning trekken en tijdens het wonen (bijvoorbeeld door groot onderhoud) praktisch en aantrekkelijk blijft, ook aan de binnenkant. Er moet een woning-APK worden uitgevoerd die breder gaat dan veiligheid en waarin woonkwaliteit, isolatie en verduurzaming ook een plek krijgen.

## 6. Het huurdersbelang voorop

*Huurders willen fijn wonen, dat moet voor de corporatie voorop staan. Hoe huurders dat zien, daarover gaan we het gesprek aan binnen ons bestuur en met de Raad van Bestuur van de woningcorporatie, aan de hand van de [Handreiking Het huurdersbelang voorop](#) van de Commissie Huurderspositie dat Huurdersraad Vestia heeft laten opstellen als onderdeel van de overdracht naar drie nieuwe huurdersorganisaties. We zetten in op een goede borging in het ondernemingsplan van de corporatie.*

De Huurdersraad stelt graag met de corporatie 'huurderswaarden' (uit hoofdstuk 4) vast die de corporatie kan hanteren en waar de Huurdersraad haar indien nodig op aan kan spreken.

De Huurdersraad spreekt graag af met de woningcorporatie dat de 'drie huurdersvragen' (uit hoofdstuk 5) altijd expliciet beantwoord worden in de beleidsstukken die zij naar de huurderorganisatie stuurt voor advies en instemming.

Wij streven ernaar om in gesprekken met Stedelink ook inhoudelijk op hetzelfde niveau te zitten. Bij complexe zaken vragen wij de corporatie dan ook om nadere uitleg.

Aan de hand van praktijkvoorbeelden werken we graag samen aan kwaliteitstafels, door Stedelink georganiseerd, waar de uitvoering van processen samen onder de loep wordt genomen met een divers team aan medewerkers van Stedelink.

Huurders vinden zaken belangrijk, die voor de corporatie niet altijd prioriteit hebben. Zoals de binnenkant van de woning, dat moet leiden tot onder meer een APK voor de binnenkant van de woning. Zie ook de afbeelding Huurdersagenda.

Met Stedelink werken we aan de huurdersagenda (zie afbeelding bovenaan de speerpunten).

## 7. Beschikbaarheid | Nieuwbouw & doorstroming

*"De woningcorporatie heeft beleid om meer mensen passend te huisvesten door nieuwbouw en doorstroming." (Uit: Huurdersagenda)*

(N.B. Passend ziet de huurder ook als in een passende woning in uitstraling, gebruikskwaliteit, locatie etc. en niet alleen op basis van aantal kamers en passende huur.)

De Huurdersraad adviseert graag over beleid waarin gebouwd wordt voor de doorstroming of

andere maatregelen die doorstroming bevorderen.

## 8. Doelgroepenbeleid en Wonen & Zorg

- De Huurdersraad is een voorstander van gevarieerde wijken, zowel de woningen als bewoners. De Huurdersraad is van mening dat spreiding van “rugzakdoelgroepen” over de wijken de leefbaarheid ten goede zal komen.
- De Huurdersraad wil graag gelijksoortige huurders (zorgvragers, ouderen, gezinnen met kinderen, jonge alleenstaanden enz.) clusteren per complex zodat met name de voorzieningen buiten de woningen (OV, scootmobiel stallingen, hellingbanen, deurdrangers, speelgelegenheden voor alle leeftijden, ontmoetingsruimten enz.) daar op kunnen worden afgestemd.
- Samenwerking tussen de corporatie en de gemeente (Wmo) met betrekking tot die voorzieningen wordt aangemoedigd.
- Bij nieuwbouw en grootschalig onderhoud (renovatie) vraagt de Huurdersraad aan de corporatie om aandacht te besteden aan levensloopbestendig wonen en extra voorzieningen toe te voegen.
- We denken in Zoetermeer mee in een werkgroep over hoe te bouwen voor speciale doelgroepen en over de aanleg van scootmobielstallingen.

## 9. Dienstverlening corporatie

*We streven naar het volgende: De woningcorporatie neemt de huurder serieus, informeert proactief en reageert tijdig op verzoeken. (uit: Huurdersagenda)*

- Zorg voor een dienstverleningsniveau gebaseerd op (alleen nog maar) voldoende. pak meldingen en klachten binnen de bepaalde termijnen naar tevredenheid op; maak de status van meldingen en klachten voor zowel individuele huurders als voor bewonerscommissies inzichtelijk;
- Laagdrempelig en toegankelijk communiceren.
  - maak huurders in alle gebieden duidelijk wie hun aanspreekpunt is;
  - bereken servicekosten eerlijk en transparant door;
  - We bewaken en adviseren waar nodig over de uitvoering van het eind 2022 ingestelde beleid Afrekening servicekosten, bezwaarmaken en inzage.
  - We evalueren en stemmen na de juiste verbeteringen in met een herijkt beleid servicekosten dat op 1 juli 2024 dan zal moeten ingaan.

## 10. Participatie & leefbaarheid

*Huurdersraad Stedelink wil zich sterk maken voor het opzetten en behouden van medezeggenschap door de huurders middels bewonerscommissies, ook tijdens renovatie/verduurzamingstrajecten.*

- De Huurdersraad zal periodiek contact opnemen met de bewonerscommissies (ca. 2 x per jaar) om zodoende gericht navraag te doen naar de ervaringen van de huurders met samenwerking en dienstverlening van de corporatie.
- De uitnodigingen die binnenkomen bij de huurdersraad met betrekking tot evenementen van/voor huurders zal waar mogelijk door een delegatie van de Huurdersraad worden bezocht.
- We vragen de corporatie om:

- Het actief inzetten op de vorming van bewonerscommissies. We streven dan ook naar het volgende: De woningcorporatie houdt zich aan de regels bij participatie en inspraak en informeert en betreft huurders actief. (uit: Huurdersagenda)
- Goede ondersteuning en informatievoorziening van en naar de verschillende commissies en groepen om zodoende de continuïteit te waarborgen en de motivatie van deze vrijwilligersgroepen positief te behouden.
- Faciliteer bewonerscommissies goed, ook over onderhoud en servicekosten
  - Eind 2022 is nieuw beleid voor het faciliteren van bewonerscommissies vastgelegd in een Handleiding samenwerken met bewonerscommissies. Een samenwerking tussen Vestia en Huurdersraad Vestia. Daarnaast is er een Routekaart Participatie bij projecten waarin de rol van een bewonerscommissies is uitgewerkt. We houden de manier van werken en wat dat in de praktijk betekent in de gaten.
  - Zet extra in op leefbaarheid in alle sociale huurcomplexen.
- De Huurdersraad zorgt ervoor dat bewonerscommissies zich bij gratis cursussen (voor hen) van de Woonbond zich laagdrempelig kunnen aanmelden.
- De woningcorporatie spant zich in voor de leefbaarheid, o.a. met beleid voor bewoners in een kwetsbare situatie en ingrijpen bij overlastsituaties. (uit: Huurdersagenda) Wijkbeheer, Sociaal beheer en bewonerscommissies kunnen hierin het verschil maken. Bij (ont)labeling van woningen worden de Huurdersraad en bewonerscommissie betrokken en bij beleid erover adviseert de Huurdersraad.
- De Huurdersraad wil ook aandacht voor woonzekerheid, dat breder ligt dan alleen een dak boven je hoofd. Dat gaat ook over duidelijkheid en communicatie over de lange termijn over onderhoud en renovatie, verhuismogelijkheden, huurprijsstijgingen en wat er gebeurt als je inkomen stijgt of daalt.
- Inzet van de Huurdersraad is het stimuleren van participatie en goede communicatie met de huurders vanuit de corporatie. We zouden graag zien dat de communicatie tussen Stedelink en bewoners bij verduurzamingsprojecten als renovatie of groot onderhoud nog helderder wordt. Dit willen we met Stedelink afspreken:
  - Dat Stedelink begin 2024 de Routekaart participatie bij groot onderhoud en renovatie openbaar maakt, zodat de huurders weten waar ze aan toe zijn in de samenwerking.
  - Huurders en bewonerscommissies moeten kunnen participeren en informatie ontvangen over de onderhouds- en renovatieplannen op de korte én lange termijn. Die plannen moeten ze online kunnen inzien.
  - Dat de huurders 4-5 jaar voordat hun complex op de planning staat (meerjareninvesteringsbegroting) voor groot onderhoud/verduurzaming daarover geïnformeerd wordt en een bewonerscommissie wordt opgericht, die tot die tijd in samenwerking met de corporatie kan helpen met het informeren van de medehuurders bij het toegankelijk maken van tijdelijke besparings-/verduurzamingsmaatregelen. Die meerjarenplanning kan nog veranderen, dus de huurder moet dat duidelijk gemaakt worden. Hij heeft recht op informatie over de plannen, ook al is er geen garantie dat die planning gehaald kan worden. Eerlijke en open communicatie is hierbij de kern.

Vrijwilligers kunnen bij ons in het bestuur (zie Speerpunt 9. Bouwen aan bestuur), daarnaast hebben we de werkgroep Delft, de werkgroep Zoetermeer en de werkgroep Fonds Huurders Stedelink Zoetermeer. In Zuidplas is een bewonerscommissie waar de belangen van de huurders van Zuidplas rechtstreeks worden behartigd en die contact heeft met een bestuurslid van de Huurdersraad (waarnemend of een nieuw bestuurslid uit Zuidplas (vacature)). Vrijwilligers (afgezien van bestuur) kunnen aangeven waaraan ze mee willen werken of denken. Ze kunnen worden betrokken op andere thema's, als die door het bestuur kunnen worden opgepakt wanneer er een adviesaanvraag over binnenkomt. Zoals: duurzaamheid, leefbaarheid, betaalbaarheid, zorg & wonen, servicekosten, participatie en communicatie (door de corporatie), energietransitie etc. Ook hebben we vrijwilligers die de huurdersavonden organiseren, workshops verzorgen, communicatie op zich nemen of wijkambassadeur zijn.

De voormalige landelijke Huurdersraad heeft energiecoaches opgeleid en daar is nog een enkeling van actief. We nodigen daarnaast de energiecoaches die via een andere organisatie actief zijn als coach en bij Stedelink huren uit om zich als vrijwilligers bij onze huurdersorganisatie aan te sluiten. Denk aan gezamenlijke vrijwilligersbijeenkomsten, meedoen met de huurdersdag of meedenken over duurzaamheid.

### **Wijkambassadeurs**

Wijkambassadeurs hebben heel diverse achtergronden en komen uit verschillende wijken. De wijkambassadeurs onderhouden afhankelijk van hun eigen interesse en mogelijkheden contact met de wijkbeheerders van de corporatie en bewonerscommissies van huurders in hun gebied. De wijkambassadeurs hebben een eendaagse training gekregen. Nieuwe wijkambassadeurs willen we ook opleiden. Wijkambassadeurs zijn onderdeel van de werkgroepen Delft en Zoetermeer.

### **Werkgroep Fonds Huurders Stedelink Zoetermeer**

De opgeheven Huurdersbelangenvereniging Vestia Zoetermeer heeft haar Fonds overgedragen aan Huurdersraad Stedelink. Stedelink huurders uit Zoetermeer kunnen een aanvraag doen voor een leefbaarheidsinitiatief dat door de werkgroep van de Huurdersraad voor het Fonds wordt beoordeeld. Het Fonds doet jaarlijks verslag in het jaarverslag van Huurdersraad Stedelink over de besteding van de gelden. In 2024 wordt het totaalbedrag van uitgaven niet langer gemaximeerd, waardoor er meer kans is dat Zoetermeerse huurders een bijdrage uit het fonds kunnen gebruiken voor hun complex/buurt.

Klik [hier](#) voor meer informatie over het Fonds.

## **Overige samenwerking**

### **Ondersteuning**

Bureau Huurdersraad ondersteunde de drie huurdersorganisaties die voortkwamen uit Huurdersraad Vestia en stopt per 1 januari 2024. De ondersteuning voor de Huurdersraad zal (door een deel van de betaalde medewerkers uit het Bureau) worden voortgezet. Medewerkers komen in dienst van Huurdersraad Stedelink. Het bestuur maakt een plan hoe deze ondersteuning eruit zal komen te zien als de vaste medewerkers ontslag nemen, zodat er tijdig voor nieuwe ondersteuning kan worden gezorgd. De afwikkeling van het opheffen van het Bureau zal doorlopen in het eerste halfjaar van 2024.

### **Andere lokale huurdersorganisaties**

In Haaglanden zijn we actief in de Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH). Anneke van Hoeijen, bestuurslid van de Huurdersraad zit in het bestuur van de SHH. Daarnaast bezoeken we ledenvergaderingen en themabijeenkomsten. In Delft en Zoetermeer is geregeld overleg met de andere huurdersorganisaties. Ook in Zuidplas zijn we in contact met andere huurdersorganisaties.

## Gemeente

De Huurdersraad participeert in het opstellen van een woonvisie, sociaal statuut, woonzorgvisies, warmteplannen of andere gemeentelijke participatietrajecten als daar voldoende vrijwilligers op kunnen worden ingezet.

De Huurdersraad overlegt met gemeente en corporatie op beleids- en bestuurlijk niveau in reguliere overleggen over de voorbereiding van de prestatieafspraken.

## Corporatie

De Huurdersraad overlegt periodiek met een afvaardiging van de Raad van Bestuur van de corporatie. Het overleg gaat over adviseren over voorgenomen beleid, maar ook over de samenwerking met de Huurdersraad, waar huurders in de praktijk tegenaan lopen, de prestatieafspraken etc. De Huurdersraad en de corporatie hebben over deze samenwerking afspraken gemaakt in de Samenwerkingsovereenkomst (SOK). Ook kan er ter voorbereiding van deze formele overleggen en adviezen en de prestatieafspraken contact zijn met beleids- en communicatiemedewerkers, managers etc. van de corporatie.

We verwachten informatie en/of adviesaanvragen over alle onderwerpen waar de Huurdersraad informatie-/adviesrecht over heeft. Dat zijn onder meer portefeuillestrategie, dienstverleningsstrategie, huurverhogingsbeleid, duurzaamheidsvisie, ondernemingsplan, investeringsprojecten, kaderbrief, jaarplan, Meerjareninvesterings- en Meerjarenonderhoudsbegroting (MJIB & MJOB). Per onderwerp kijken we samen met de corporatie of en hoe we kunnen bijdragen in het totstandkomen van de stukken vóór de formele adviesaanvraag.

Daarnaast verwachten we instemmingsverzoeken over bijvoorbeeld jaarlijkse aanpassingen van voorschotten van de servicekosten en het servicekostenbeleid dat is vastgesteld met Vestia en nu in 2024 wordt herzien.

Gemeente, corporatie en Huurdersraad maken samen prestatieafspraken. Naast in tripartiet (3 partijen samen) vindt er ook met de corporatie apart afstemming over plaats.

In onze communicatie naar de corporatie zijn we transparant en we zullen (met een delegatie van het bestuur) deelnemen aan de thematische bijeenkomsten die door de corporatie Stedelink worden georganiseerd. De Huurdersraad legt september 2024 de begroting van de Huurdersraad 2025 met onderbouwing voor aan de corporatie ter overeenstemming.

## Geschillencommissie

Deze commissie is een voortzetting van de Geschillencommissie Vestia (GCV). Eind 2022 is besloten dat het in ieders belang is om de opgebouwde deskundigheid en ervaring te behouden voor alle zes de nieuwe organisaties. De Huurdersraad is samen met de andere huurdersorganisaties en de drie nieuwe woningcorporaties gelijkwaardig opdrachtgever aan de gemeenschappelijke onafhankelijke Geschillencommissie.

De Huurdersraden hebben jaarlijks en indien nodig vaker overleg met de Geschillencommissie en de drie corporaties om de werking van de commissie te evalueren.

## Raad van commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) van de corporatie telt twee leden die door de voormalige landelijke Huurdersraad zijn voorgedragen. De overige leden zijn door het voormalige Vestia en de ondernemingsraad voorgedragen. Periodiek treden leden van de RvC af, waardoor nieuwe vacatures ontstaan, die waar het huurderscommissarissen betreft door Huurdersraad Stedelink zullen worden voorgedragen.

Het bestuur van de Huurdersraad heeft meermalen per jaar overleg met de huurderscommissarissen en jaarlijks met de gehele Raad van Commissarissen.

## Woonbond

De Huurdersraad is lid van de Woonbond en huurders van Stedelink kunnen onder meer de Huurderslijn van de Woonbond bellen met vragen. De Woonbond biedt diverse cursussen en seminars aan waar vrijwilligers, medewerkers, bewonerscommissies en/of individuele huurders (veelal gratis) aan kunnen deelnemen. Deze bijeenkomsten (veelal online) vormen onderdeel van het opleidingstraject van bestuursleden. Ook zijn gratis publicaties en informatie op de website beschikbaar. De Woonbond behartigt landelijk de belangen van alle huurders in de samenwerking met onder meer het Rijk en Aedes Vereniging van Woningcorporaties. Ook biedt de Woonbond (aan de corporatie) korting in de ondersteuning van bewonerscommissies bij (renovatie)projecten.

## Organisatie

### Bestuur



uit Delft (bovenste rij):

Bart Simon (voorzitter) | Etty van der Leij (secretaris) | Elise van Es

uit Zoetermeer (onderste rij):

Thea Harmans | Anneke van Hoeijen | Roel Ram (penningmeester) (tot 1 april 2024)

Vacatures (4)

### Contactgegevens

(Post)adres	Fonteinbos 1C, 2715 XB Zoetermeer
Telefoon	(079) 799 60 51
E-mail	<a href="mailto:info@huurdersraadstedelink.nl">info@huurdersraadstedelink.nl</a>
Website	<a href="http://huurdersraadstedelink.nl">huurdersraadstedelink.nl</a>

Twitter @HRStedelink <https://twitter.com/hrstedelink>  
Facebook [www.facebook.com/huurdersraadstedelink](http://www.facebook.com/huurdersraadstedelink)  
Instagram [www.instagram.com/huurdersraadstedelink](http://www.instagram.com/huurdersraadstedelink)  
LinkedIn [www.linkedin.com/company/huurdersraadstedelink](http://www.linkedin.com/company/huurdersraadstedelink)  
Youtube [www.youtube.com/@huurdersraadstedelink](http://www.youtube.com/@huurdersraadstedelink)

## Stichtingsgegevens

De Huurdersraad Stedelink is de huurdersorganisatie van de corporatie Stedelink.  
KvK nummer: 88334147