

## **Verslag gezamenlijke bijeenkomst HBO's, op uitnodiging van SBO, ter bespreking van onderwerpen in verband met het nieuwe convenant Wonen**

**Op 20 augustus 2014 van 18.00 – 20.00 uur bij WonenBreborg,  
Intermezzo, Prof. De Moorplein 521 te Tilburg**

### **1. Opening door voorzitter Gerard Klaassen**

Na opening en iedereen wederom welkom te hebben geheten op deze derde gezamenlijke bijeenkomst, licht de voorzitter van het SBO, de heer Gerard Klaassen, de agenda toe. Iedereen kan ondertussen genieten van de soep en de broodjes, met dank aan de secretaris van SBO, Henk Dankers, die hiervoor heeft gezorgd.

### **2. Agendavaststelling en mededelingen**

Er zijn geen aanvullende onderwerpen voor de agenda, waarmee deze wordt vastgesteld.

G. Klaassen informeert of de HBO's nog in de gelegenheid zijn (geweest) om hun Omgangscodes te evalueren. De huidige Omgangscodes lopen eind 2014 af en er dienen nieuwe afspraken te worden gemaakt voor een Omgangscodes 2015-2020. De Omgangscodes vallen buiten de bespreking van het Convenant. Daarvoor is een aparte werkgroep opgericht waaraan beleidsmedewerkers van de betrokken corporaties en van de gemeente deelnemen en waarin ook SBO participeert. Het SBO wil eventuele vragen verzamelen en die mee terugnemen naar de werkgroep.

De HBO's spreken af in hun eerstvolgende bestuursvergadering eraan te kijken en een reactie z.s.m. (*uiterlijk eind september*) aan G. Klaassen door te geven.

### **3. Verslag bijeenkomst HBO's d.d. 25 juni 2014**

Pag. 3 (gemeentelijk ondersteuningsfonds)... 'en corporaties' schrappen (want de corporaties dragen financieel niet bij). 'Armoedefonds' moet zijn 'gemeentelijk ondersteuningsfonds'.

Met die aanpassingen wordt het verslag goedgekeurd.

Hierna geeft G. Klaassen het woord aan de heer Arie Verheij.

### **4. Huurdersparticipatie en leefbaarheid + terugkoppeling uit stuurgroep van 17 juli j.l.**

*N.B. Ter vergadering is de hand-out van de presentatie uitgereikt, waarnaar in dit verslag mede wordt verwezen.*

Allereerst licht A. Verheij de resultaten toe uit de stuurgroep van 17 juli j.l. m.b.t. de onderwerpen: 1. Betaalbaarheid/armoede 2. Wonen en Zorg 3. Energie en Duurzaamheid. De belangrijkste constatering bij deze thema's heeft hij op een rij gezet (zie betreffende sheets). In de volgende stuurgroep zal het thema huurdersparticipatie en leefbaarheid aan de orde komen.

#### ***Belangrijkste punten uit zijn toelichting:***

##### Ad betaalbaarheid en Armoede:

- Alle betrokken partijen (dus ook de corporaties) onderkennen het probleem van de betaalbaarheid van wonen. De betaalbaarheid is prioriteit nr. 1. De minima is als specifieke doelgroep aangeduid. Voor die groep wordt een contingent afgesproken (aantal woningen gereserveerd voor die groep). Aandachtspunt is hoe de voorraad goedkoop te houden zonder geweld te doen aan de minimale kwaliteitseisen.

- Gemeente heeft berekend dat er ook nieuwbouw nodig is (ca. 1800 woningen) maar we moeten alert blijven dat er niet teveel geld naar de nieuwbouw gaat i.p.v. het goedkoop houden van de bestaande voorraad.

#### Ad Wonen en Zorg:

- De '0 treden woningen' blijkt men niet makkelijk kwijt te raken aan de doelgroep.
- De gevolgen van de nieuwe wet en regelgeving (WMO) zijn nog niet duidelijk. Gemeenten moeten bezuinigen. Ouderen moeten langer thuis blijven wonen. De vraag is wie voor de benodigde voorzieningen gaat zorgen.
- Er dreigt leegstand van voormalige verzorgingsinstellingen (leeg vastgoed).

#### Ad Energie en Duurzaamheid:

- Vanuit SBO is bepleit om de goedkope voorraad zoveel mogelijk te behouden en goedkoop te houden. Maar ook in deze woningen (minimale) energetische verbeteringen uit te voeren die de huurprijs niet omhoog mogen stuwten. Dat wordt meegenomen.
- De ervaringen in de proefwoningen nul-op-de-meter (Tiwos) zullen in 2015 worden geëvalueerd.
- Vanuit SBO is er aandacht gevraagd voor de problematiek omtrent stadsverwarming en is verzocht een oplossingsrichting aan te geven in de herijkte Woonvisie 2014-2018.
- De corporaties dienen eind dit jaar duidelijkheid te geven over de energetische aanpak voor hun complexen.

#### Thema: Huurdersparticipatie en leefbaarheid

- De eerdere notitie van A. Verheij getiteld 'de klant centraal' is besproken in de bijeenkomst van de HBO's op 13 november vorig jaar. In de projectgroep Convenant is besloten om een aparte werkgroep in te richten die het thema huurdersparticipatie nader uitdiept t.b.v. het convenant en een notitie voorbereidt ter bespreking in de stuurgroep. In deze werkgroep zijn de corporaties en de gemeente vertegenwoordigd. Als deelnemer namens SBO aan deze werkgroep heeft A. Verheij nu een conceptnotitie opgesteld die hij in deze bijeenkomst toelicht. Zodra deze definitief is, zal hij de notitie ook naar de HBO's sturen (**actie: A. Verheij**).

#### **Enkele opvallende punten** (voor het overige wordt verwezen naar zijn sheets):

- In de samenwerkingsovereenkomsten van de 3 corporaties is e.e.a. wel goed geregeld, maar het is taaie kost (kruisjeslijst) en geeft niet echt energie. Het voornaamste is dat er tussen partijen op de juiste wijze wordt gecommuniceerd.
- De samenwerkingsovereenkomst schrijft voor dat de CvH/HBS/SBO géén individuele belangen mag verdedigen en er is voor het collectieve belang. Ze moeten zich dus richten op beleidszaken. Een scheiding tussen individueel en collectief belang en de relatie er tussen heeft A. Verheij geprobeerd inzichtelijk te maken.
- Cruciaal is de vraag hoe en door wie de huurdersbelangenorganisaties de juiste informatie krijgen aangereikt of zelf kunnen verzamelen. Vanuit de corporaties zouden zij vaker informatie / signalen doorgespeeld moeten krijgen, bijv. over algemene zaken die consulenten en beheerders uit hun contacten met huurders opvangen. Dat gebeurt nu niet / te weinig.
- Vroeger waren huurders bij problemen meer geneigd om de CvH's aan te spreken, nu richt men zich vaak rechtstreeks tot de corporatie via de mail. Want men wil snel antwoord. Bovendien blijken bij renovatieprojecten tegenwoordig de verschillen tussen opvattingen en wensen van huurders vaak groter te zijn waardoor het voor een klankbordgroep of CvH lastig is om de achterban als groep te vertegenwoordigen. Als commissie kan men wel draagvlak proberen te genereren. Corporaties regelen vaak dus zelf zaken één op één met de huurders.
- Enkele organisatorische aanpassingen worden nu voorgesteld: corporaties moeten meer informatie terugkoppelen naar de CvH/HBO; en CvH/HBO/SB moeten meer sociale media gaan inzetten voor beter contact met hun achterban.
- De gemeente heeft aangeboden om de communicatie en participatie van bewoners in 2015 te evalueren.

- T.a.v. het ordeningsschema licht A. Verheij toe dat hij hierin een duidelijke scheiding maakt tussen enerzijds de relatie huurder-verhuurder en anderzijds relatie HBO/CvH en verhuurder.

## 5. Reacties vanuit de HBO's

- P. Valk wijst erop dat in het kader van betaalbaarheid het toewijzingsbeleid een cruciale rol speelt. A. Verheij beaamt dat de woonruimtetoewijzing verder afgegrensd zal moeten worden om betaalbaarheidsproblemen van de huurder te voorkomen.
- Ad veranderingen in de WMO en gevolgen daarvan voor zorgbehoevenden, licht A. van Oudheusden toe dat alleen nog zwaar geïndiceerden (categorie 6 en 7) niet in de wijk wonen, maar wel categorie 4 en 5. Deze en lagere categorieën vallen voortaan onder de WMO en bepaalt de gemeente of zorg nodig is. Volgens A. Verheij zal e.e.a. zeker consequenties hebben voor de leefbaarheid in de wijken.
- Ad kwestie stadsverwarming merkt P. Valk op dat het een langlopende kwestie is en de gemeente er blijkbaar geen grip op heeft. G. Klaassen beaamt dit, maar nu in beeld is dat de Amercentrale dichtgaat, zijn de gemeente en de corporaties alternatieven aan het onderzoeken, bloksgewijs of per woning eventueel overstappen naar 0-op-de-meter. Vanuit SBO blijkt men er druk op zetten dat er snel duidelijkheid komt. Uitgangspunt is dat de energierekening voor de huurders laag is.  
P. Valk merkt op dat in deze tijd van bezuinigen hij niet verwacht dat de corporaties geneigd zijn om grote investeringen op dit gebied te doen. Het blijft afwachten hoe men dit gaat oplossen.  
A. Verheij wijst erop dat in de Warmtewet is opgenomen dat voor de woningen 'niet meer dan anders-tarief' mag worden gerekend. Hij verwacht dat de energierekening zal stijgen als de corporaties warmteleverancier worden omdat zij de risico's die zijn daarbij lopen, in het tarief moeten afdekken.
- Het begrip 0-op-de-meter blijkt veel vragen op te roepen. Hoe kan het energieverbruik worden gemeten en wordt rekening gehouden met verschillen in het verbruik van huurders? Leidt het wel tot energiereductie? Als de energie in de huurprijs is verdisconteerd, zullen huurders eerder niet energiebewust handelen. Eigen verantwoordelijkheid moet volgens F. van den Drie het uitgangspunt zijn. Alleen als mensen het in hun portemonnee voelen, zullen ze bewuster ermee omgaan.
- Ad huurdersparticipatie / de inzet van sociale media vraagt F. van den Dries zich af wat dat toevoegt. Zijn persoonlijke mening is dat corporaties de zeggenschap en inbreng van de belangenorganisaties serieuzer zouden moeten nemen dan ze nu doen. Anderen geven aan dat dankzij social media wel meer informatie beschikbaar komt. De vraag alleen is of die altijd betrouwbaar is en wie die filtert.
- P. Valk wijst erop dat voor de oudere generatie de moderne social media niet altijd een oplossing is. De participatieovereenkomst is een goed instrument, het management staat er ook achter, maar ook diep in de organisatie (consulenten) moet men van het belang van bewonersparticipatie doordrongen zijn. Het SBO zou in de stuurgroep daarop nogmaals moeten wijzen zodat het management nog meer het belang ervan uitdraagt naar de werkvloer.
- Ad scheiding individueel-collectief wordt erop gewezen dat de individuele casussen vaak als voorbeeld dienen om er een collectieve zaak van te maken. Corporaties mogen zich er dan niet achter verschuilen dat het een individuele kwestie is en daarom de informatie niet doorspelen, aldus H. Dankers. Hij benadrukt als voorwaarde een goede samenwerking en de bereidheid bij bijv. consulenten om zich meer dienstbaar op te stellen richting huurders en belangenvertegenwoordigers.
- Om de bereidheid bij huurders te vergroten om deel te nemen aan een commissie of HBO zouden de corporaties meer moeten uitstralen dat ze de participatie daadwerkelijk belangrijk vinden. Mensen moeten het gevoel hebben dat hun inspanningen ertoe doen en beloond worden.
- G. Klaassen wijst op de onafhankelijke rol van het HBO en het feit dat ze zich met het beleid mogen bemoeien. Daardoor worden ze nogal eens als 'kritische lastpakken'

ervaren. A. Verheij beaamt dit en wijst erop dat het HBO en SBO bijvoorbeeld kunnen bewaken hoe de omgangscodes in de praktijk wordt toegepast, en of juist wordt omgegaan met het instemmings- en adviesrecht.

W.b. het advies van A. Verheij om als huurdersbelangenorganisatie social media meer in te zetten, merkt G. Klaassen op dat hij de cijfers van de corporaties over het gebruik betwijfelt. Hij constateert dat huurders weinig gebruik maken van de websites van HBO en SBO en dus wellicht ook niet van de corporaties. Hierop stelt A. Verheij dat websites inderdaad statisch zijn; twitter of facebook is veel dynamischer en daarom beter in te zetten.

Hierop ontstaat een (verhitte) discussie over het nut en de noodzaak van social media. Lang niet iedereen is ervan overtuigd. De meningen daarover zijn duidelijk verdeeld.

## **6. Vervolgafspraken en sluiting**

De Participatienota zal, zodra het fiat daarvoor is afgegeven vanuit de projectgroep, ter kennisname worden gestuurd naar de HBO's.

A. Verheij benadrukt desgevraagd dat deze notitie niets af doet aan de bestaande samenwerkingsovereenkomst van de HBO's met hun corporatie, in tegendeel, deze is er juist op gericht om de bestaande afspraken te versterken en de communicatie te verbeteren.

Omdat de stuurgroep Convenant (naar verwachting) wordt uitgesteld, kan in de volgende bijeenkomst van de HBO's (15 oktober a.s. bij TBV) nog niet het concept-convenant aan de orde komen.

SBO-voorzitter Gerard Klaassen dankt adviseur Arie Verheij voor zijn toelichting, en alle aanwezigen voor hun komst en interesse, waarna hij de bijeenkomst om 20.00 uur sluit.

Tilburg, september 2014  
Spronk Management Support BS