

Stichting Huurdersalliantie De Brug
Jaarverslag 2021

Thuis

Een thuis hebben. In 2021 werd eens te meer onderstreept hoe belangrijk dit is. Door corona, en de daarbij behorende maatregelen, waren veel mensen aangewezen op hun thuis. Omdat ze in quarantaine moesten. Omdat de kinderen niet naar school mochten. Omdat ze vanuit huis moesten werken. Of omdat ze (tijdelijk) geen werk hadden. Thuis werd ineens de plek om te wonen, werken, leren en/of ontspannen. Ik kan uit eigen ervaring vertellen dat dit een behoorlijke uitdaging was.

Maar wat is dat nu eigenlijk, een thuis hebben? Wat De Brug betreft, gaat dit verder dan 'een dak boven je hoofd hebben'. Thuis is je eigen plek, die veilig en comfortabel is en waar je je prettig voelt. Helaas heeft – zeker in Rotterdam – niet iedereen een thuis. Starters en mensen met een lager inkomen bijvoorbeeld. Zij moeten vaak jaren wachten op een betaalbare, geschikte woning. En dat wordt alleen maar erger als er niet snel meer sociale huurwoningen bij komen. Tegelijkertijd bereiken ons regelmatig klachten over de onderhoudsstaat van woningen en het uitblijven van ingrepen om woningen te verbeteren.

In 2021 was voor veel woningzoekenden en huurders de maat vol. Op 17 oktober deden zij mee aan de Woonopstand, om actie te voeren voor hun recht op goed en betaalbaar wonen. Wij ondersteunden dit initiatief. Sterker nog: wij waren erbij. Voor ons was deze opstand een cruciaal moment in de discussie over het tekort aan betaalbare woningen. Aan deze discussie dragen wij al langer bij, samen met andere huurderskoepels in Rotterdam en initiatieven als 'Recht op de stad'. Met elkaar hebben we één doel: meer sociale huurwoningen in Rotterdam.

Met de Woonopstand kreeg de discussie over het woningtekort een nog stevigere positie op de landelijke politieke agenda. De problemen op de woningmarkt waren dan ook een belangrijk thema voor het nieuwe kabinet in vorming. Dit heeft geleid tot een aantal keuzes in het uiteindelijke coalitieakkoord, zoals het afschaffen van de verhuurdersheffing en het aanstellen van een minister van volkshuisvesting en ruimtelijke ordening. Een ontknoping die, na een onstuimig jaar, hoop geeft op verbetering.

Verbetering was ook het thema binnen onze eigen organisatie. Ons doel voor 2021 was om de basis op orde te krijgen. De professionalisering die we in 2020 al hadden ingezet, zetten we voort. Dit deden we ook met het verbetertraject voor onze samenwerking met de gebiedsorganisaties en huurdersverenigingen. Ondanks de coronamaatregelen, en alle beperkingen die deze met zich meenamen, slaagden we erin om steeds meer de verbinding met elkaar te maken.

Op de samenwerking met Havensteder kijken we eveneens positief terug. We dachten mee, gaven adviezen en voerden inhoudelijke gesprekken. Die gesprekken waren soms stevig, maar altijd vanuit het gezamenlijke doel om tot een oplossing te komen. Daarbij kregen we de ruimte om te doen waar we als huurderskoepel voor zijn: het behartigen van de belangen van alle huurders van Havensteder.



Hoe we dat gedaan hebben? Dat leest u in dit jaarverslag. Op de hiernavolgende pagina's nemen we u mee in onze uitgangspunten, doelstellingen en behaalde resultaten in 2021.

Namens het bestuur van De Brug wens ik u veel leesplezier!

Steve Fok
Voorzitter De Brug

Inhoud

1 Bestuur en werkgroepen.....	4
2 De Brug in strategisch perspectief.....	8
3 Stakeholders.....	8
4 Sociale verbondenheid/participatie.....	11
5 Rechtvaardigheid.....	14
6 Betaalbaarheid.....	14
7 Kwaliteit van wonen en leven.....	16
8 Tot slot.....	18

1 Bestuur en werkgroepen

De Brug dankt zijn bestaan aan vrijwilligers die zich vol enthousiasme inzetten voor het belang van alle huurders van Havensteder. Deze vrijwilligers hebben zitting in het bestuur of een van de zes werkgroepen.

Samenstelling bestuur 2021

Het bestuur bestond begin 2021 uit zeven personen. Gedurende het jaar vond er één wijziging plaats in de samenstelling. We namen afscheid van Cees Broers. Het bestuur bedankt hem voor zijn gewaardeerde bijdrage aan het werk van De Brug.



Figuur 1: samenstelling bestuur eind 2021

Naam	Functie
Steve Fok	DB-lid, voorzitter
Arjan de Braal	DB-lid, secretaris en waarnemend penningmeester
Derk van Zutphen	Lid
Dennis de Lange	Lid
Ineke Dekkers	Lid
Serap Gedik	Lid
Cees Broers	Lid (tot oktober 2021)

Tabel 1: functies bestuursleden 2021

Eigenaarschap

De bestuursleden hebben niet alleen een functie, maar ook een rol. In het verslagjaar keken we goed hoe we als bestuur effectiever en efficiënter konden functioneren. Dit realiseerden we onder meer met eigenaarschap. Ieder bestuurslid heeft een eigen portefeuille, bestaande uit onderwerpen waar hij/zij verantwoordelijk voor is. Een aantal bestuursleden is ook themacoördinator. Hij/zij is eindverantwoordelijk voor een van de vier thema's van waaruit we werken: sociale verbondenheid/participatie, rechtvaardigheid, betaalbaarheid en kwaliteit van wonen en leven. Vanuit dit eigenaarschap ontwikkelen we onszelf en zoeken we contact met Havensteder, de gemeente en externe partijen. Deze werkwijze resulteert in een andere manier van samenwerken met Havensteder. We overleggen nu meer op hoofdlijnen, met zowel de bestuurder als de verschillende directeuren.

Naam	Themacoördinator van	Onderwerpen
Steve Fok	-	GOH, participatiebeleid, verkoop/dispositie/uitponden, top 3 ergernissen.
Arjan de Braal	-	GOH, participatiebeleid.
Derk van Zutphen	Kwaliteit van wonen en leven	Prestatieafspraken, maatwerk & incassobeleid, dienstverlening, sociaal plan.
Dennis de Lange	-	Communicatie, huurdersacademie, huurrecht, maatwerk & incassobeleid.
Ineke Dekkers	Sociale verbondenheid/participatie	Communicatie, huurdersacademie, van groot naar beter, huisvesting zorghuurders, sociaal plan.
Serap Gedik	Rechtvaardigheid	Prestatieafspraken, duurzaamheid/energietransitie/woonlastenneutraliteit, top 3 ergernissen, woonkwaliteit/onderhoud.

Tabel 2: eigenaarschap bestuursleden eind 2021

Voor de themacoördinator betaalbaarheid stond na het vertrek van Cees Broers een vacature open. Deze was eind 2021 nog niet ingevuld.

Bestuursvergaderingen

Het bestuur van De Brug hield in 2021 tien reguliere bestuursvergaderingen. Ook hielden we tien extra overleggen. Deze gingen met name over participatie, oftewel: samen met huurders en huurdersorganisaties meedenken over het beleid en de besluiten van Havensteder. Een deel van de vergaderingen vond, net als in 2020, via videobellen plaats. Inmiddels is iedereen gewend aan deze manier van overleggen en zien we er de voordelen van in. Het is eenvoudiger om mensen bijeen te krijgen en het scheelt (reis)tijd. Ons voornemen is om, ook na corona, deels digitaal te blijven overleggen.

We bespraken de volgende onderwerpen:

- Prestatieafspraken
- Top 3 ergernissen
- Huurbeleid 2021
- Warmtewet en afrekening stookkosten
- Nieuwe directeur Wonen
- Heidag visie participatie
- Voortgang vernieuwing huurdersparticipatie met externe ondersteuning (Bouwteam)
- Samenwerking gebiedsorganisaties en huurdersverenigingen
- Reglement achterbanraadpleging
- Verkoop en dispositie
- Voortgang werkplan 2021
- Woonbelevingsonderzoek
- Huurdersacademie
- Adviezen aan Havensteder
- Notitie betaalbaarheid en maatwerk
- Communicatie
- Beleidsagenda Havensteder
- Verzelfstandiging van VvE diensten in een BV
- Beleid woonoverlast
- WBTR implementatie (wet bestuur en toezicht rechtspersonen)
- Havenstederplan
- Jaarplan Wonen Havensteder
- Hittestress management
- Woonbelevingsonderzoek
- Oprichting nieuwe werkgroep VvE oftewel gemengd beheer
- Jaarrekening en volkshuisvestelijk verslag Havensteder
- MIDOB (midden- en langetermijnonderhoud)
- Woonopstand 17 oktober
- Nieuwe website De Brug
- Sociaal Statuut Rotterdam

We brachten acht adviezen aan Havensteder uit:

- Huurbeleid 2021
- Woonoverlast
- Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW)
- Havenstederplan
- Verkoop woningen
- MIDOB
- Verzelfstandiging van VvE diensten in een BV
- Prestatieafspraken met diverse gemeenten

De adviezen vindt u terug op www.shadebrug.nl/adviezen.
U kunt ook de QR-code scannen met uw mobiele telefoon.



Werkgroepen

In de uitvoering van onze dagelijkse activiteiten krijgen we advies en ondersteuning van diverse werkgroepen. In 2021 waren dat de werkgroepen Warmte, Top 3 ergernissen, Betaalbaarheid & Maatwerk, Energietransitie - CO2 Neutraal en Prestatieafspraken Rotterdam. Daarnaast is in samenwerking met Havensteder de nieuwe werkgroep VvE beheer opgestart.

Werkgroep Warmte

De werkgroep Warmte is opgericht om mee te denken en te adviseren over de gevolgen die de aangepaste Warmtewet voor de huurders kan hebben. Voorafgaand aan 2021 stelden Havensteder en De Brug het beleid voor de afrekening van de warme vast. In 2021 is de werkgroep Warmte niet meer bij elkaar geweest. De werkgroep wordt in 2022 opgeheven.

Werkgroep Top 3 ergernissen

De werkgroep Top 3 ergernissen voert de beleidsuitgangspunten van de top 3 ergernissen uit. Dit is een gezamenlijk initiatief van Havensteder en De Brug dat jaarlijks terugkeert, om ergernissen van huurders over hun woning of woonomgeving aan te pakken. De leden van de werkgroep Top 3 ergernissen overlegden in 2021 eenmaal.

Werkgroep Betaalbaarheid & Maatwerk

De werkgroep Betaalbaarheid & Maatwerk bestaat uit leden van De Brug, medewerkers van Havensteder en enkele huurders. Zij onderzoeken op welke manier betaalbaarheid geborgd kan worden binnen wettelijke en procesmatige kaders. Daarnaast worden de mogelijkheden van maatwerk bekeken voor de meest schrijnende gevallen. De werkgroep overlegde niet in 2021.

Werkgroep Energietransitie - CO2 Neutraal

De werkgroep Energietransitie inventariseert de mogelijke kosten die gemoeid zijn met de energietransitie voor de huurders. Deze werkgroep heeft vanwege corona niet vergaderd in 2021.

Werkgroep Prestatieafspraken Rotterdam

De werkgroep Prestatieafspraken vergaderde in 2021 meerdere keren, zowel intern als in overleg met Havensteder en de gemeente. De werkgroep ondersteunt De Brug in haar rol als gesprekspartner bij de totstandkoming van de prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam. De werkgroep heeft eraan bijgedragen dat De Brug de prestatieafspraken voor 2022 en 2023 niet tekende.

Werkgroep VvE beheer (gemengde complexen)

In 2021 is een start gemaakt met de oprichting van de nieuwe werkgroep VvE beheer. Deze werkgroep is opgericht om de belangen van huurders in een VvE, oftewel gemengd complex, beter te behartigen. In de werkgroep zitten vertegenwoordigers van De Brug, Havensteder, huurders en de vertegenwoordiger van Havensteder bij VvE overleg. In 2021 gaf de werkgroep vorm aan het kader waarbinnen de werkgroep gaat functioneren. De werkgroep overlegde één keer.

Werving raad van commissarissen

De Brug was als lid van de selectiecommissie betrokken bij de werving en selectie van een nieuwe huurderscommissaris en de voorzitter van de raad van commissarissen van Havensteder. Cynthia Pique werd, op voordracht van de huurders, de nieuwe huurderscommissaris. Ernst Kuipers werd de nieuwe voorzitter. Beiden werden op 21 januari 2021 beëdigd.

2 De Brug in strategisch perspectief

Een brug slaan tussen Havensteder en de huurders van Havensteder. Daar zijn we voor als huurderskoepel. Maar hoe doen we dat? Vanuit welke gedachte? En wat betekent dit voor de huurder? Onze missie, kernwaarden en visie vormen het strategisch fundament voor wie we zijn en wat we doen.

Missie

Onze missie geeft weer waar we voor staan en voor wie we er zijn. Onze missie luidt: *"De Brug behartigt belangen van alle huurders van Havensteder."* We behartigen de woonbelangen van zowel de sociale huurders als de huurders in het middensegment. We zetten ons in voor een zo rechtvaardig mogelijk beleid van Havensteder en de overheid. Door gebruik te maken van ons adviesrecht en toetsing kunnen we beleid creëren.

Kernwaarden

We dragen onze missie uit vanuit vier belangrijke normen en waarden:

1. Sociale verbondenheid/participatie: evenwichtige buurten en wijken, waarin alle bewoners zijn aangehaakt. Huurders zijn zo veel mogelijk betrokken bij het beleid van Havensteder en de adviezen van De Brug.
2. Rechtvaardigheid: aandacht voor de belangen van de huurder bij het nemen van (overheids)besluiten. Gelijke behandeling van bewoners in de uitvoering van het beleid. Tegelijkertijd rekening houden met de (financiële) situatie van kwetsbare bewoners, bijvoorbeeld door het bieden van maatwerk oplossingen.
3. Betaalbaarheid: de woonlasten van de huurders binnen de perken houden.
4. Kwaliteit van wonen en leven: de woningen van Havensteder voldoen aan de wensen van de huurders en aan de huidige eisen. Woonomgevingen zijn schoon, heel en veilig.

Visie

Wat willen we betekenen en bereiken? Wat gebeurt er in de omgeving? Wat is de toekomstverwachting? Onze stippen op de horizon:

"We streven naar een stadsregio met voldoende betaalbare woonruimte voor bestaande en nieuwe huurders van Havensteder. Daarbij is het van belang dat de huurders zich prettig, veilig en thuis voelen in hun woning en woonomgeving."

3 Stakeholders

De Brug is er in de eerste plaats voor de huurders van Havensteder. Daarnaast overleggen we regelmatig met Havensteder en zijn we betrokken bij de prestatieafspraken met de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Rotterdam.

Huurders

Bij De Brug houden we ons bezig met onderwerpen en beslissingen die alle huurders aangaan. Via de formele weg informeren we de huurders hierover via de gebiedsorganisaties, die over de ontwikkelingen en situatie in een bepaald gebied gaan. De gebiedsorganisaties informeren op hun beurt de huurdersverenigingen en commissies, die zich bezighouden met de gebeurtenissen in een woongebouw of buurt. Andersom benaderen de huurdersverenigingen en gebiedsorganisaties ons ook. Bijvoorbeeld als een bepaalde situatie of probleem zich voordoet onder een grote groep huurders.

De samenwerking en afstemming tussen De Brug en de gebiedsorganisaties zijn aan verbetering toe. In het najaar van 2020 startten we een verbetertraject, waarin we samen met de gebiedsorganisaties op zoek gingen naar antwoorden op vragen als: hoe houden we elkaar beter op de hoogte over belangrijke onderwerpen? En hoe zorgen we ervoor dat gebiedsorganisaties beter aanhaken bij wat we bespreken met Havensteder? Het was een

stevig traject. Tezamen met het nieuwe reglement achterbanraadpleging zorgde dit in 2021 voor verbeterde communicatie met de huurders en meer respons vanuit de achterban.

We zochten ook op andere manieren contact met de huurders van Havensteder. We stuurden zeven nieuwsbrieven en andere berichten. We ontwikkelden een nieuwe website en we waren actief op Twitter. Bovendien gingen we verder met de ontwikkeling van de Opp-app. Dit is een app waarmee we huurders actief kunnen vragen naar hun mening over bepaalde onderwerpen.

Achterbanraadpleging huurbeleid

Een van de belangrijkste onderwerpen waar De Brug zich mee bezighoudt, is het huurbeleid van Havensteder. Het huurbeleid is de manier waarop Havensteder haar taak als woningcorporatie vervult: ervoor zorgen dat er voldoende woningen zijn voor mensen met een lager inkomen. Het huurbeleid gaat vooral over huurprijzen en de jaarlijkse huuraanpassing.

Begin dit jaar raadpleegden we de achterban – de huurders en huurdersorganisaties – over het huurbeleid van Havensteder. Concreet ging het over het de hoogte van de huur in 2021. We hebben toegelicht wat de kaders waren en welke keuzes we als huurderskoepel konden maken. In overleg met de achterban kwamen we tot het advies om de meeste huren te verhogen in lijn met de inflatie en om bij sommige lage inkomens de huur te verlagen.

Tijdens de adviesperiode besloot de regering, na een aangenomen motie in de Tweede Kamer, om de huren in de sociale huursector te bevriezen. Dit in verband met de effecten van corona. Ons advies werd hierdoor ingehaald. Dit neemt echter niet weg dat we verheugd waren met het besluit dat de huurders geen huurverhoging kregen. Bovendien compenseerde het Rijk de verloren huurinkomsten. Hierdoor gingen de verloren huurinkomsten niet ten koste van de beschikbare gelden van Havensteder voor investeringen in beschikbaarheid en onderhoud.

Ook over de manier waarop we de achterban raadpleegden, zijn we verheugd. We betrokken alle huurders en huurdersorganisaties bij de meningsvorming. Dit organiseerden we breed, waarbij we de achterban in drie groepen verdeelden: de gebiedsorganisaties, de huurdersorganisaties en de huurders. Elke groep betrokken we op een passende wijze. Daarmee deden we recht aan de gelaagdheid van de manier waarop de huurdersparticipatie van Havensteder is ingericht.

Klik hier voor een beschrijving van het advies en het proces.
Of scan de QR-code met uw mobiele telefoon.



Havensteder

We overlegden vijftien keer met Havensteder. Een deel van de overleggen vond, vanwege corona, digitaal plaats. Tijdens de overleggen kwamen de volgende onderwerpen aan bod:

- Huurbeleid
- Strategische agenda
- MIDOB
- Portefeuillestrategie
- Woonoverlast
- Invulling investeringsruimte
- Woonbelevingsonderzoek
- VvE beheersdiensten
- Politiekeurmerk Veilig wonen

- Het Havenstederplan
- Prestatieafspraken

Heidag 'visie op participatie'

In het najaar van 2021 organiseerde De Brug een heidag in samenwerking met Havensteder en externe ondersteuning. Het thema van de heidag was 'visie op participatie'.

Tijdens de heidag kwamen we tot een gezamenlijke definitie van participatie. We geloven dat wonen een wezenlijke voorwaarde is om als mens te kunnen bestaan. Goed wonen ontstaat door iedere huurder die dat wil, mee te laten denken over en mee te laten doen aan het vormgeven van wonen. Het organiseren van participatie gebeurt vanuit de intrinsieke motivatie dat ieder mens ertoe doet en recht heeft op goed wonen. Iedere huurder moet via de formele en informele participatievormen invloed kunnen uitoefenen op beleid en beheer. Om de visie te kunnen toepassen, moet aan de volgende voorwaarden voldaan worden:

- Participatievormen zijn toegankelijk. In plaats van huurders 'de schuld' te geven van hun lage participatieniveau moeten Havensteder en De Brug werken aan uitnodigende, passende en laagdrempelige formele en informele participatievormen. Informele participatievormen moeten meer gestimuleerd en ondersteund worden.
- Investeren in tijd en aandacht. Om participatie democratischer en inclusiever te organiseren moet geïnvesteerd worden in andere vormen, tijd en formatie. En in het geven van inzicht aan huurders in de 'grote vragen'. Het is mooi als de huurder zelf naar Havensteder en De Brug komt, maar je moet wel wat organiseren om de behoefte van de bewoner te leren kennen. Geen nieuws hoeft niet altijd goed nieuws te zijn.

Iedere deelnemer heeft de heidag als bijzonder prettig en vruchtbaar ervaren.

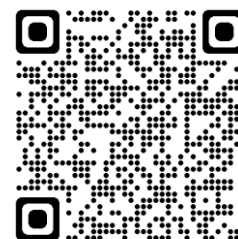
Prestatieafspraken met gemeenten

Sinds de invoering van de Participatiewet op 1 januari 2015 zijn wij een formele gesprekspartner van Havensteder en de gemeenten bij het maken van de prestatieafspraken. Met deze prestatieafspraken vertalen we de Woonvisie, het beleid van de gemeente, naar concrete afspraken. In 2021 ondertekenden we de prestatieafspraken met de gemeenten Barendrecht, Krimpen aan den IJssel, Hellevoetsluis, Albrandswaard en Lansingerland. Ook de samenwerkingsafspraken in Capelle aan den IJssel zijn getekend. De prestatieafspraken voor 2022-2023 met de gemeente Rotterdam tekenden we niet. Over de prestatieafspraken 2020-2021 met Rotterdam, die we evenmin ondertekenden, liepen in 2021 nog gesprekken.

Prestatieafspraken Rotterdam 2020-2021

Begin 2020 besloten wij de prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam voor 2020 en 2021 niet te tekenen. Ook dienden we een geschil in bij de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Met de voorgestelde prestatieafspraken zouden er te veel sociale huurwoningen verdwijnen en te weinig sociale huurwoningen beschikbaar zijn voor reguliere huurders. Het overleg met de gemeente lag in 2020 grotendeels stil. In 2021 traden we weer in gesprek met de gemeente en Havensteder voor de monitoring van de prestatieafspraken 2020-2021.

Klik hier voor het nieuwsbericht over de prestatieafspraken.
U kunt ook de QR-code scannen met uw mobiele telefoon.



Prestatieafspraken Rotterdam 2022-2023

Ter voorbereiding op de prestatieafspraken van 2022 en 2023 voerden we uitgebreid overleg met de gemeente Rotterdam en Havensteder. Uiteindelijk ondertekenden de we prestatieafspraken niet. Ons belangrijkste bezwaar is dat de gemeente blijft inzetten op het verminderen van de sociale woonvoorraad. Gezien de gespannen situatie op de woningmarkt vinden wij dit onverantwoord. Bovendien blijkt uit de eigen monitor van de gemeente dat de ambities voor de afname van sociale huurwoningen al zijn gehaald.

4 Sociale verbondenheid/participatie

Corona, en de maatregelen als gevolg daarvan, vormde in 2021 een uitdaging. Het inperken van de sociale contacten maakte het moeilijker om met huurders en huurdersvertegenwoordigers in gesprek te gaan. Toch slaagden we erin om het contact en de samenwerking met hen te verbeteren.

Resultaten 2021

Onderstaand vindt u, per aandachtsgebied, onze doelen en inzet voor 2021. Het resultaat is weergegeven in 'stoplicht-kleuren'. Hierbij staat rood voor 'geen resultaat', oranje voor 'in ontwikkeling/uitvoering' en groen voor 'resultaat bereikt'.

Sociale verbondenheid / participatie			
Onderwerp	Doel	Inzet	Resultaat 2021
Communicatie	We informeren huurders over de bereikte resultaten en gaan de dialoog met hen aan.	We verbeteren onze naamsbekendheid bij de achterban en zetten meer social media in.	We pasten een nieuwe vorm van achterbanraadpleging toe bij ons advies over het huurbeleid. We ontwikkelden de Opp-app.
		We professionaliseren onze ondersteuning aan huurdersorganisaties in de wijken.	We boden ondersteuning aan collega-bestuurders. We huurden hiervoor een externe professionele kracht in op projectbasis. We betrokken huurders bij adviezen op huurdersverenigingsniveau. We huurden hiervoor een externe professionele kracht in op projectbasis.
		We analyseren en verbeteren de website.	Onze nieuwe website www.shadebrug.nl staat online.
		We analyseren en verbeteren de nieuwsbrief.	We verbeterden de vorm en structuur van de nieuwsbrief. We verstuurden zeven nieuwsbrieven naar alle huurders van Havensteder. We ontvingen meer feedback.

		We onderzoeken de aansluiting met de netwerken in de regio.	Nog niet gerealiseerd.
		We onderzoeken best practices onder stakeholders en andere koepels.	Nog niet gerealiseerd.
GOH	We treden krachtig op bij (overheids) besluiten. We laten de stem van de huurder in Rotterdam duidelijk horen.	We stellen vast hoe we verder doorgaan als Gezamenlijk Overleg Huurdersorganisaties (GOH).	Met meerdere huurderskoepels startten we het GOH-overleg opnieuw op.
Huurdersacademie	In samenwerking met Havensteder brengen we kennis en kunde over aan de huurdersvertegenwoordigers en actieve huurders. Zo kunnen we participatie beter vormgeven en huurdersvertegenwoordigers meer in hun kracht zetten.	We verzorgen minimaal vier keer een workshop.	We verzorgden twee workshops.
Participatiebeleid	We betrekken meer huurders bij het beleid van Havensteder en de besluiten van De Brug.	We ronden het participatietraject met Atrivé af, we voeren pilots uit en stellen een verbeterplan met jaaragenda op. We stemmen die af met de gebiedsorganisaties. Ons doel is om tot een gezamenlijke participatievisie te komen.	De participatievisie krijgt steeds meer vorm en de pilots lopen goed. Het externe traject met Atrivé is afgesloten. We rollen de afspraken over formele en informele participatie verder uit.
Prestatieafspraken met gemeenten	We komen tot breed gedragen afspraken tussen gemeente, woningcorporatie en huurdersvertegenwoordiging.	We behartigen de belangen van de huurders in het tripartite overleg met gemeente en Havensteder.	We ondertekenden de prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam niet. We volgden de monitoring van de prestatieafspraken van Rotterdam voor 2020 en 2021. We ondertekenden de prestatieafspraken met De gemeenten Barendrecht, Krimpen aan den IJssel, Hellevoetsluis, Albrandswaard en Lansingerland. Ook de samenwerkingsafspraken in Capelle aan den IJssel zijn getekend.

Toelichting resultaten

Vanuit onze definitie van participatie, die we samen met Havensteder formuleerden, werkten we in 2021 op verschillende niveaus aan participatie.

Zo ontwikkelden we een aantal middelen waarmee we de huurders van Havensteder snel en eenvoudig kunnen bereiken. Onze nieuwe website, onze nieuwe nieuwsbrief en meer inzet van sociale media zijn hiervan goede voorbeelden. In samenwerking met Havensteder ontwikkelden we de Opp-app. Hiermee kunnen we huurders op laagdrempelige wijze om hun mening vragen. De Opp-app wordt ingezet op informele participatietrajecten in de wijken.

Ook verbeterden we onze samenwerking met de gebiedsorganisaties en huurdersverenigingen. We volgden hiervoor een meerjarig participatietraject onder leiding van Atrivé, dat we in 2021 afsloten. Sindsdien werken we onze samenwerking verder uit in de praktijk.

Een andere samenwerking is het Gezamenlijk Overleg Huurderskoepels (GOH). Dit is een overleg met diverse collega-huurderskoepels in Rotterdam. Dit overleg werd in 2016 opgericht, maar stopte in 2020. In 2021 hebben we het GOH nieuw leven ingeblazen. Met elkaar bespraken we een aantal belangrijke onderwerpen. Met elkaar besloten we bijvoorbeeld om de Prestatieafspraken Rotterdam 2022-2023 niet te ondertekenen. Ook werkten we mee aan het Sociaal Statuut Rotterdam. Hierin worden de rechten en plichten van alle partijen vastgelegd bij sloop en renovatie. Het GOH nam eveneens deel aan de Woonopstand op 17 oktober 2021.

Twee doelstellingen binnen het thema sociale verbondenheid/participatie realiseerden we nog niet: het onderzoeken van onze aansluiting op de netwerken in de regio en het onderzoeken van best practices onder stakeholders en andere koepels. Dit was een bewuste keuze. Door corona waren mensen minder beschikbaar en moesten we voorrang geven aan onderwerpen met meer prioriteit.

Huurders Academie

De Huurders Academie (HA) is een initiatief van Havensteder en De Brug, met als doel: huurdersorganisaties en actieve huurders ondersteuning bieden, zodat zij zich verder kunnen ontwikkelen. De belangrijkste taak van de HA is het organiseren van workshops en het bepalen van de onderwerpen, de inhoud en de vorm. De HA zet in op vier workshops per jaar. In 2021 organiseerde de HA twee workshops: 'vitaal thuis' en 'eerste hulp bij financiën'. De derde workshop, 'actief in de wijk', kwam wegens corona te vervallen.

De workshop 'vitaal thuis' vond digitaal plaats in het voorjaar. De vraag die tijdens deze workshop centraal stond, was: hoe kunnen senioren langer in hun eigen woning blijven wonen of met hulp verhuizen naar een aangepaste woning? De bijeenkomst verliep goed. Er waren 35 deelnemers. De huurders die deelnamen hadden veel vragen voor de verantwoordelijke medewerkers binnen Havensteder. Zij wilden bijvoorbeeld weten hoe langer thuisblijven of verhuizen in zijn werk gaat.

De workshop 'eerste hulp bij financiën' vond fysiek plaats in de zomer. Er waren 21 deelnemers. Dit waren er minder dan bij de eerste workshop. Wellicht door voorzichtigheid vanwege corona. De workshop ging over het gegeven dat veel huurders steeds minder te besteden hebben. De deelnemers kregen informatie over de wettelijke maatregelen voor hulp bij financiële problemen, maar ook over de maatwerk oplossingen van Havensteder om bewoners te helpen. Mensen die zelf in de schuldenproblematiek zitten of zaten, deelden hun ervaringen. Ook werd besproken welke andere oplossingen kunnen helpen bij financiële problemen.

5 Rechtvaardigheid

Rechtvaardigheid is een belangrijke pijler als het gaat om het behartigen van belangen voor huurders. Dit doen we op vele fronten. In het verslagjaar richtten we ons met name op de beschikbaarheid van voldoende woningen en het waarborgen van de rechten van huurders.

Resultaten 2021

Onderstaand vindt u, per aandachtsgebied, onze doelen en inzet voor 2021. Het resultaat is weergegeven in 'stoplicht-kleuren'. Hierbij staat rood voor 'geen resultaat', oranje voor 'in ontwikkeling/uitvoering' en groen voor 'resultaat bereikt'.

Rechtvaardigheid			
Onderwerp	Doel	Inzet	Resultaat 2021
Verkoop/dispositie / uitponden	We waarborgen de belangen van de zittende huurders bij verkoop. We waarborgen dat woningen in eerste instantie worden aangeboden aan zittende huurders.	Onze inzet is dat Havensteder significant minder woningen verkoopt.	We blijven hier stevig op inzetten.
Huurrecht	Het huurrecht moet vooral ten dienste staan van de zwakke positie van huurders.	We monitoren de wetgeving.	We hielpen individuele huurders de juiste juridische weg te bewandelen. Ook beantwoordden we algemene juridische vragen van huurders.
Servicekosten en nutsvoorzieningen	Huurdersorganisaties moeten vroegtijdig – zoals in de procedure beschreven is – betrokken worden bij het afrekenen van de servicekosten.	We monitoren dat Havensteder de afspraken opvolgt. We monitoren de uitvoering van de afrekening van de servicekosten.	De monitoring heeft plaatsgevonden. Bij problemen van huurders zorgden we in overleg met Havensteder voor oplossingen.

6 Betaalbaarheid

Betaalbaarheid is voor veel huurders een issue. Ondanks dat de huren in 2021 hetzelfde bleven, stegen veel andere kosten. De energieprijzen stegen enorm, net als de ziektekostenverzekeringen. En door de inflatie werden ook dagelijkse kosten, zoals de boodschappen, een stuk duurder. Onze rol is om de financiële situatie van huurders te monitoren en problemen te signaleren. En om samen met Havensteder op constructieve wijze te zoeken naar oplossingen.

Resultaten 2021

Onderstaand vindt u, per aandachtsgebied, onze doelen en inzet voor 2021. Het resultaat is weergegeven in 'stoplicht-kleuren'. Hierbij staat rood voor 'geen resultaat', oranje voor 'in ontwikkeling/uitvoering' en groen voor 'resultaat bereikt'.

Betaalbaarheid			
Onderwerp	Doel	Inzet	Resultaat 2021
Maatwerk en incassobeleid	Havensteder biedt maatwerk oplossingen voor individuele huurders die zich in een kwetsbare positie bevinden en/of betalingsproblemen hebben.	We monitoren de implementatie van de notitie maatwerk oplossingen.	Er is een upgrade notitie maatwerk oplossingen met nieuwste wetgeving verschenen. Havensteder heeft deze in overleg met De Brug vastgesteld. Monitoring loopt.
		Havensteder vermeldt duidelijk op haar website dat er in bepaalde omstandigheden maatwerk oplossingen zijn.	Is gerealiseerd.
Financiën corporatie	Havensteder is een financieel gezonde woningcorporatie, met voldoende geld in kas voor calamiteiten, onderhoud en reparaties.	We monitoren dat Havensteder zo weinig mogelijk woningen verkoopt dan wel liberaliseert. We monitoren dat Havensteder het onderhoud goed uitvoert tegen een zo gering mogelijke huurverhoging. Tegelijkertijd blijven de cijfers van Havensteder in hun dashboard toch lichtgroen.	We zagen toe op zo weinig mogelijk verkoop van woningen en kwalitatief beter onderhoud. Ook is Havensteder in beter financieel vaarwater gekomen, waardoor meer mogelijk is op gebied van onderhoud en nieuwbouw. Over de besteding van de extra ruimte voerden we meermalen overleg met Havensteder.
Duurzaamheid Energietransitie Woonlasten-neutraliteit	Duurzamer wonen, zonder de woonlasten te verzwaren.	We formuleren een voorstel over wat verduurzaming kan betekenen voor bewoners van Havensteder. Hierbij gaat het om woonoverlast en de gevolgen voor de woonlasten wanneer de woningen een andere energievoorziening krijgen.	Het voorstel is er nog niet. Wel is eerder afgesproken dat de verduurzaming zoveel mogelijk woonlastenneutraal dient te verlopen.
Van groot naar beter	Een oplossing bieden aan ouderen die van een (te) grote woning naar een kleinere woning willen/moeten.	We monitoren de regeling dat het verhuizen naar een kleinere woning huurprijsneutraal verloopt.	Samen met de gemeente Rotterdam en Havensteder organiseerden we een Huurders Academie Vitaal Thuis. Conclusie is dat er veel eigen regelgeving is bij verschillende partijen. Proces verloopt stroperig.

Werkgroep Betaalbaarheid & Maatwerk

De werkgroep Betaalbaarheid & Maatwerk stelde in 2019 de Notitie Betaalbaarheid & Maatwerk op. Hierin staan aanbevelingen om te voorkomen dat mensen die, buiten hun schuld om, financieel tussen wal en schip raken. In 2021 werkten we de notitie bij op basis van nieuwe wetgeving. Denk bijvoorbeeld aan de Wet tijdelijke huurkorting. Deze wet maakt het mogelijk om de huurprijs van een woning tijdelijk te bevrozen of te verlagen voor huurders die daarom vragen. Bijvoorbeeld wanneer zij hun inkomen verliezen.

De Notitie Betaalbaarheid & Maatwerk is in januari 2022 officieel door de bestuursvoorzitter van Havensteder goedgekeurd. Door corona en wisselingen van personeel binnen Havensteder duurde het vaststellingsproces ruim twee jaar. Tijdens dit proces kwam de werkgroep niet officieel bijeen. Wel onderhield De Brug constant contact met Havensteder. Enerzijds om de voortgang erin te houden. Anderzijds om de zaken te monitoren die al wel werden uitgevoerd.

In 2021 werkte Havensteder aan onderstaande aanbevelingen in de notitie:

- Havensteder vermijdt het gebruik van urgentie op basis van woonlasten.
- Havensteder kijkt bij een huurverlagingsverzoek na arbeidsongeschiktheid naar het soort uitkering dat een bewoner ontvangt.
- Havensteder handelt eenduidig bij aanvragen voor huurverlaging en gebruikt hierbij het opgestelde stroomschema uit de notitie.
- Havensteder verwijst bij afwijzing van een huurverlaging een bewoner door naar organisaties/instanties die hulp bieden bij financiële problemen.

Aanbevelingen uit de notitie die ook overgenomen zijn:

- Havensteder stelt bij het verlagen van de huur de nieuwe huur vast op de streefhuur in plaats van de liberalisatiegrens.
- Havensteder informeert huurders *actief* over meerdere maatregelen. Ook wijst Havensteder de huurders op verschillende wettelijke mogelijkheden en maatwerk bij financiële problemen, aanvragen van huurtoeslag of over vervallen recht huurtoeslag.

Werkgroep Energietransitie

Havensteder neemt kleine, bewuste stappen richting de energietransitie. Ze zet voornamelijk in op isolatie. In Bospolder – Tussendijken startte Havensteder in 2021 een pilot waarbij 360 woningen van het gas af gaan. De werkgroep Energietransitie volgde de ontwikkelingen op de voet.

De energietransitie is een doorlopend proces. Om dit proces continu te verbeteren, worden ervaringen ingezet van bewoners die zijn overgeschakeld op stadsverwarming.

7 Kwaliteit van wonen en leven

De impact van corona op de kwaliteit van wonen en leven was in 2021 goed te merken. Havensteder voerde bijvoorbeeld minder reparatie- en onderhoudswerkzaamheden uit. Enerzijds omdat de coronamaatregelen dit niet toelieten, maar ook omdat er minder mensen

beschikbaar waren. Daarnaast vroegen we aandacht om de sociale gevolgen van de maatregelen, zoals eenzaamheid, overlast en financiële problemen.

Resultaten 2021

Onderstaand vindt u, per aandachtsgebied, onze doelen en inzet voor 2021. Het resultaat is weergegeven in 'stoplicht-kleuren'. Hierbij staat rood voor 'geen resultaat', oranje voor 'in ontwikkeling/uitvoering' en groen voor 'resultaat bereikt'.

kwaliteit van wonen en leven			
Onderwerp	Doel	Inzet	Resultaat 2021
Dienstverlening	Een nieuw dienstverleningsconcept van Havensteder.	We houden twee evaluatiemomenten met Havensteder.	De evaluatiemomenten hebben wegens andere prioriteiten niet plaatsgevonden. Wel is er een nieuw Havenstederplan gepresenteerd en besproken. Wordt vervolgd in 2022.
Huisvesting zorghuurders	Huisvesting creëren en verbeteren voor zorghuurders.	Via de Huurdersacademie wordt hierover een webinar gehouden. Tijdens dit webinar ligt de nadruk op: <ul style="list-style-type: none"> • verbetering van de kwaliteit van de huisvesting van zorghuurders. • de druk op de sociale woningvoorraad en de beschikbaarheid van woningen voor andere huurders. 	Het webinar ging door omstandigheden niet door. Contact met Havensteder hierover verliep stroef.
Huurbeleid	Vaststelling huurbeleid voor de komende jaren. Heeft ook een link met het thema maatwerk.	We overleggen tijdig met Havensteder over haar beleid over huurprijzen en alles wat daarmee samenhangt. Het beleid moet in overeenstemming zijn met de afspraken van het sociaal huurakkoord. We doen dit in samenwerking met de gebiedsorganisaties.	Niet afgerond doordat de regering besloot dat de sociale huur in 2021 niet mag worden verhoogd.
Sociaal plan	Bij groot onderhoud en renovatie van woningen stelt Havensteder de rechten en plichten van de huurder en verhuurder op in een sociaal plan.	We monitoren het bestaande sociale plan.	Monitoring loopt.

Top 3 ergernissen	Aanpak van de grootste ergernissen van huurders op het gebied van wonen. De aandacht moet gericht zijn op ergernissen die een grote groep huurders aangaan.	De Top drie ergernissen wordt omgebouwd naar een ander model en naamgeving.	In overleg met Havensteder kwamen we tot een andere vorm en model. Ontwikkeling van het nieuwe model loopt.
Woonkwaliteit/Onderhoud	Huurders en/of huurdersorganisaties worden op een actieve manier betrokken bij onderhoudsplannen om woningverbetering te bevorderen met nieuwetijdse woonnormen.	We denken met Havensteder na over de ontwikkeling van een online portal dat inzicht geeft in werkzaamheden, renovatie en onderhoud op individueel niveau en op wijkniveau.	In ontwikkeling.

Werkgroep Top 3 ergernissen

Elk jaar stelt Havensteder een budget beschikbaar voor het uitvoeren van de Top 3 ergernissen. Huurders krijgen de mogelijkheid om hun ergernissen in te sturen over hun woning of woonomgeving. Het gaat hierbij om ergernissen die niet worden aangepast vanuit het reguliere onderhoud. In 2021 stelde Havensteder € 200.000,- beschikbaar. Vanwege corona was het niet mogelijk om de aanvragen uit te voeren.

In 2021 dachten we met Havensteder na over een nieuw model en een nieuwe naam voor de Top 3 ergernissen. Wij adviseerden om meer wijkgericht te werken en meer op jongeren te focussen. Ook nemen we de communicatie met huurders over dit onderwerp onder de loep. In 2022 gaan we verder met de ontwikkeling van het nieuwe model.

8 Tot slot

Dit jaarverslag vormt voor 2021 de uitgeschreven verantwoording van het werk dat het bestuur voor de huurders van Havensteder doet. Daarom bespreken we het stuk met de huurders, maar ook met Havensteder. Dat gebeurt tijdens de jaarvergadering met de huurders op 10 februari 2022. Het jaarverslag wordt met de bestuurder van Havensteder gedeeld.

Rotterdam, 24 februari 2022