

Jaarverslag 2019 en een doorkijk naar 2020



Huurders Organisatie Portaal Arnhem

*Roermondsplein 25 3^e etage
6811 JN Arnhem
info@hoparnhem.nl
www.hoparnhem.nl*

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1: Organisatie	4
1.1 Doel van HOP Arnhem	4
1.2 Structuur van HOP Arnhem	4
1.3 Ondersteuning	5
1.4 Dirk Zeldenrust	5
Hoofdstuk 2: Overlegstructuur	5
2.1 Het bestuur	5
2.2 Portaal Arnhem	6
2.3 Portaal landelijk en de andere HO's	6
2.4 De Prestatieafspraken	7
Hoofdstuk 3 Samenwerking	7
3.1 Met Portaal Arnhem	7
3.2 Met de HO's van Portaal	8
3.3 Met de gemeente, de woningcorporaties en de Arnhemse HO's	8
Hoofdstuk 4: Doorkijk naar 2019	8

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van 2019 van stichting Huurdersorganisatie Portaal Arnhem, afgekort HOP Arnhem. Op 27 februari 2017 is onze organisatie officieel opgericht. Inmiddels bestaat HOP Arnhem dus bijna 3 jaar.

De bestuursleden van HOP Arnhem zijn op verschillende fronten actief: in het overleg met Portaal Arnhem over het reilen en zeilen in Arnhem, met de andere huurdersorganisaties en Portaal Centraal over het landelijke beleid van Portaal en met de gemeente Arnhem, de Arnhemse woningcorporaties (waaronder Portaal) en de Arnhemse huurdersorganisaties over de Prestatieafspraken.

Het uitvoeren van een bestuursfunctie bij HOP Arnhem betekent veel overleggen en veel lezen. Dat is soms wel even wennen. Het levert echter ook heel veel op. Want het gaat tenslotte om het wonen: om ons eigen wonen, maar ook het wonen van andere Portaalhuurders en Arnhemse huurders. En dat houdt ons bezig.

Wij wensen u veel leesplezier!

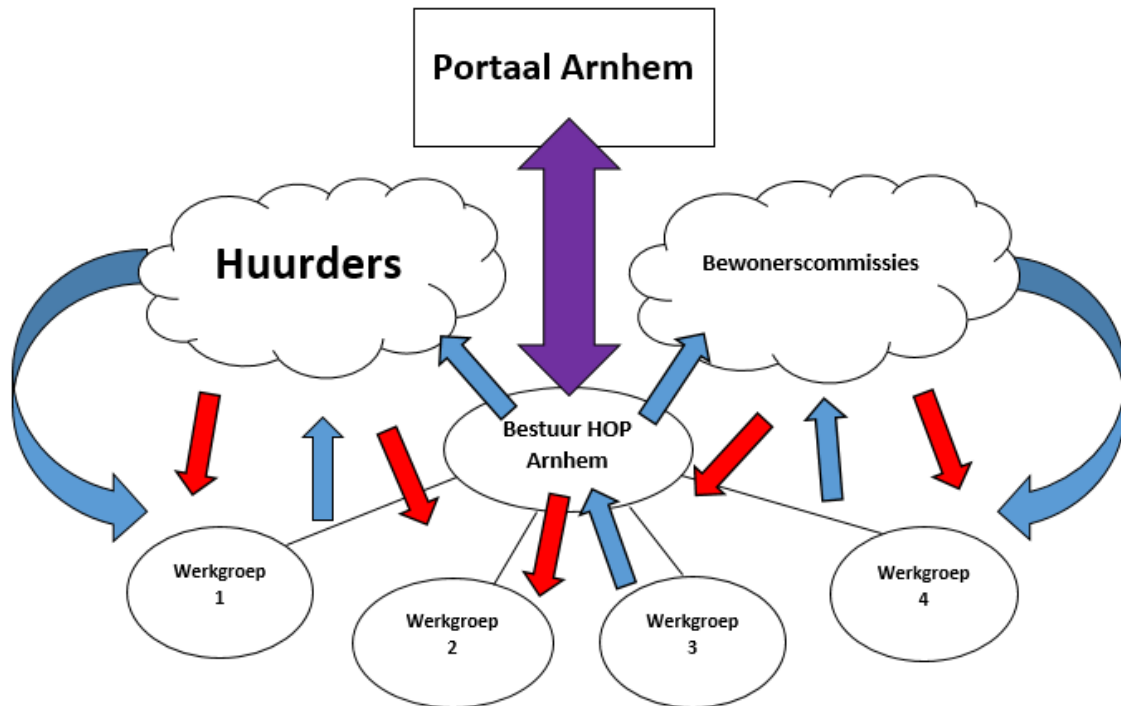
Het bestuur van HOP Arnhem

Hoofdstuk 1: Organisatie

1.1 Doel van HOP Arnhem

De stichting heeft ten doel het zijn van een huurdersorganisatie als bedoeld in de Wet op het overleg huurders/verhuurders, speciaal gericht op het behartigen van de belangen van huurders van de Stichting Portaal Arnhem, statutair gevestigd te Utrecht en voorts al hetgeen met één en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin des woords.

1.2 Structuur van HOP Arnhem



HOP Arnhem wordt geleid door een stichtingsbestuur. Op 31 december 2019 bestond het bestuur uit:

Voorzitter

Agnes Verkaart

voorzitter@hoparnhem.nl

Secretaris

Hanke Besemer

secretaris@hoparnhem.nl

Penningmeester

Marcel van Empel

penningmeester@hoparnhem.nl

Tot juli 2019 was Ronald Wientjes secretaris. Per 1 augustus 2019 is hij vervangen door Hanke Besemer.

In 2019 was het idee dat wij vrijwilligers zouden werven voor verschillende werkgroepen die zich met een bepaald onderwerp bezig houden. Zij zouden onder het bestuur komen “hangen”. Het is ons echter nog niet gelukt om vrijwilligers voor werkgroepen te werven. We hopen in de loop van 2020 deze werkgroepen vorm te geven. Het is voor ons namelijk van groot belang om de relatie met de achterban, de huurders van Portaal Arnhem, te versterken. Een van de manieren om dit te bereiken is door werkgroepen op te zetten. Bijvoorbeeld rondom onderwerpen waar we bij de Prestatieafspraken mee bezig zijn, zoals leefbaarheid, duurzaamheid, betaalbaar wonen en de beschikbaarheid van woningen, zoals bijvoorbeeld voor starters.

1.3 Ondersteuning

Bij de uitvoering van de taken en werkzaamheden van onze organisatie worden wij ondersteund door verschillende personen. Ten eerste is er een voormalig Portaalhuurder actief als adviseur van het bestuur bij verschillende onderwerpen. Ten tweede worden wij bij diverse administratieve taken ondersteund door Marije Hendriks. En ten derde worden we ondersteund door Het Huurdershuis bij organisatorische taken, werkzaamheden rondom de prestatieafspraken, diverse adviestrajecten en andere werkzaamheden vanuit de volkshuisvesting en het overleg met Portaal en samenwerkingspartners.

1.4 Dirk Zeldenrust Duurzaamheidsprijs 2019

Dirk Zeldenrust was in 2017 één van de Kwartiermakers van HOP Arnhem. Hij overleed onverwachts eind 2017. Dirks hart lag bij duurzaamheid en hij wilde graag een werkgroep Duurzaamheid oprichten. HOP Arnhem is een van de oprichters van de “club van Dirk” die na het onverwachte overlijden van Dirk in leven is geroepen. Deze club van Dirk reikt sinds 2018 jaarlijks de “Dirk Zeldenrust Duurzaamheidsprijs” uit. HOP Arnhem was op 29 november 2019 aanwezig bij de uitreiking aan de winnaar Stichting RecaP.

Hoofdstuk 2: Overlegstructuur

Het bijwonen van overleggen, en de voorbereiding hiervan, is een belangrijke taak van een bestuurslid van een huurdersorganisatie. Zo komt het bestuur regelmatig bij elkaar om te overleggen. Daarnaast is HOP Arnhem een belangrijk gesprekspartner voor andere partijen, met name Portaal en bij de Prestatieafspraken ook de gemeente Arnhem, de andere woningcorporaties en de andere Arnhemse huurdersorganisaties. In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende overleggen die in 2019 hebben plaatsgevonden en geven we inzicht in deze overleggen.

2.1 Het bestuur

Het eerste niveau van overleg betreft de bestuursvergaderingen. In 2019 zijn 7 bestuursvergaderingen geweest. De onderwerpen van de bestuursvergaderingen waren heel divers.

Organisatie HOP Arnhem

Er is overleg geweest over de organisatie zelf, zoals over de structuur, de relatie met de achterban en het functioneren van de organisatie. In 2019 is onder andere geconcludeerd dat de statuten niet meer passend zijn. De verwachting is dat deze in 2020 aangepast worden. In 2019 concludeerden we ook dat er een soort communicatieplan moet komen waarin duidelijker gezocht moet worden naar werving van leden voor de al eerder genoemde werkgroepen. Ook de inhoud van de website en social media, de onderlinge samenwerking van bestuursleden en achterbanbijeenkomsten waren in 2019 onderwerp van gesprek.

Portaal Arnhem

Naast deze organisatiegerichte onderwerpen, gaat het in de bestuursvergaderingen ook over zaken die te maken hebben met Portaal Arnhem. Zo is er (ook) in 2019 tijd gespandeerd aan de samenwerkingsovereenkomst met Portaal Arnhem. De verwachting was dat deze in 2019 ondertekend zou worden. Echter door zowel omstandigheden bij Portaal als bij HOP is dit punt blijven liggen. In 2020 wordt dit punt met prioriteit weer opgepakt.

Regio-overleggen

In 2019 zijn binnen de bestuursvergaderingen ook de overleggen met Portaal Arnhem (de zogenaamde regio-overleggen) voorbereid. Dit omschrijven we nader in paragraaf 2.2.

Portaal Landelijk

Daarnaast worden in de bestuursvergaderingen de werkzaamheden die voortvloeien uit Portaal Landelijk en de overlegstructuur met alle huurdersorganisaties (afgekort HO's) van Portaal besproken. Het gaat hierbij om overleg met de HO's onderling en om overleg waarbij Portaal aanschuift. Hierover leest u meer in paragraaf 2.3.

Prestatieafspraken

Tot slot wordt in de bestuursvergaderingen gesproken over overleggen rondom de Prestatieafspraken. Hier schrijven we in 2.4 meer over.

Het is belangrijk te melden dat er regelmatig kruisbestuiving plaatsvindt tussen de verschillende niveaus. Zo wordt bijvoorbeeld in het regio-overleg met Portaal Arnhem ook gesproken over de prestatieafspraken of over beleidsonderwerpen die bij Portaal Landelijk op de agenda staan.

2.2 Portaal Arnhem

In totaal hebben er 3 regio-overleggen plaatsgevonden in 2019. Ging het in de jaren 2017 en 2018 nog veelal om organisatorische kwesties, in 2019 ontwikkelde dit overleg zich meer en meer inhoudelijk. Zo werd onder andere gesproken over:

- de portefeuillestrategie van Portaal;
- het bod van Portaal op de woonprincipes van de gemeente Arnhem;
- de huisvestingsverordening;
- de begroting van HOP;
- de huurdersdag (meer hierover in 3.?).

2.3 Portaal landelijk en de andere lokale huurdersorganisaties (HO's)

Het beleid van Portaal wordt landelijk bepaald. De lokale HO's (Utrecht, Leiden, Nijmegen, Soest, Amersfoort en Arnhem) van Portaal hebben hierover adviesrecht op grond van de Wet Overleg Huurder Verhuurder (Overlegwet). Portaal heeft samen met de HO's een overlegstructuur opgezet. In ieder geval is er elk jaar een Voorjaars- en Najaarsoverleg met de Raad van Bestuur van Portaal. Het gaat hierbij om de directeur-bestuurder, financieel directeur, managers van Portaal en de huurderscommissarissen van de Raad van Commissarissen van Portaal. Ook de HO's zijn in dit overleg vertegenwoordigd, samen met hun adviseurs. In 2019 heeft HOP Arnhem deelgenomen aan deze overleggen. Een belangrijk onderwerp van de agenda is de jaarplanning van de verschillende overleggen met Portaal Landelijk en de samenwerking met Portaal Landelijk.

Naast deze overleggen zijn er maandelijks bijeenkomsten die vanuit Portaal Landelijk worden georganiseerd en die gaan over beleidsonderwerpen. In plaats van achteraf advies te geven over een nieuw beleidsstuk werken Portaal Landelijk en de HO's samen in een traject dat "samenspraak" heet en dat inhoudt dat de HO's bij de ontwikkeling van beleid worden meegenomen. Zo wordt getracht beleid te maken dat gezamenlijk tot stand komt. Onderwerpen die bijv. met het huurbeleid te maken

hebben komen aan bod, net als de ontwikkeling van het vastgoed en de communicatie met de huurders. Naast de bijeenkomsten met Portaal Landelijk vinden er ook overleggen plaats met de HO's onderling. Bijvoorbeeld ter voorbereiding voor de Voor- en Najaarsoverleggen en over de overlegagenda van het volgende jaar.

De bijeenkomsten van Portaal Landelijk kosten veel tijd, maar ze worden ook als belangrijk ervaren. HOP Arnhem heeft in 2019 veel deelgenomen aan de landelijke bijeenkomsten in Utrecht.

Vanuit efficiency is gezocht naar andere manieren van overleg. In plaats van elkaar persoonlijk te treffen hebben we af en toe een video-conference en Skype-overleg. Dit scheelt veel reistijd.

2.4 De prestatieafspraken

Sinds de Woningwet 2015 zijn huurdersorganisaties wettelijk gesprekspartners van gemeente en corporaties over de invulling van de woonvisie van een gemeente. Vanaf de start zijn huurders van Portaal vertegenwoordigd in deze overleggen. In eerste instantie als Kwartiermakers, maar sinds februari 2017 ook als formele huurdersorganisatie. Dit overlegtraject begint met de biedingen van de woningcorporaties waarin zij omschrijven wat zij het volgend jaar zullen doen aan de onderwerpen van de woonvisie van de gemeente. Over deze biedingen vindt vervolgens overleg plaats en dit overleg leidt uiteindelijk tot prestatieafspraken die voor een jaar worden vastgelegd.

Nieuwe werkwijze prestatieafspraken 2019

In 2019 is geëxperimenteerd met een nieuwe werkwijze van het maken van prestatieafspraken. Er werden 2 volle dagen gepland om in die twee dagen samen met de bestuurders tot prestatieafspraken te komen. Helaas is dat niet gelukt. Uiteindelijk zijn er na die twee dagen nog enkele korte bijeenkomsten nodig geweest om de puntjes op de i te zetten. Begin 2020 wordt de nieuwe werkwijze geëvalueerd. Vooruitlopend op de evaluatie zijn voor 2020 al 12 maandelijkse ambtelijke bijeenkomsten gepland.

Werkgroepen

Om tot goede prestatieafspraken te komen zijn er werkgroepen actief waarin over bepaalde onderwerpen een verdiepingsslag wordt gemaakt. Zo waren er in 2019 werkgroepen over WMO woningen en energiebesparing. HOP Arnhem nam deel aan deze overleggen. Het resultaat van de WMO-werkgroep is dat nagedacht wordt over een betere definitie van een rolstoeltoegankelijke of rollatorgeschikte woning. Soms is een woning wel gelijkvloers en rollatorgeschikt maar wordt deze woning niet geadverteerd als rollatorgeschikte woning. Woningzoekenden worden beter geïnformeerd als in de advertentie voor de woning beter beschreven wordt of de woning rolstoel- of rollatorgeschikt is. Als proef op de som hebben huurders die gebruik maken van een rolstoel en/of rollator woningen getest op de geschiktheid.

De werkgroep energiebesparing kwam meerdere keren bij elkaar. Binnen de werkgroep is een poster met energiebesparende maatregelen ontworpen. Binnen deze werkgroep zijn prestatieafspraken geformuleerd die in 2020 gestalte moeten krijgen.

Hoofdstuk 3 Samenwerking

HOP Arnhem werkt met verschillende partijen samen. De insteek hierbij is om samen zaken te verbeteren. Daarbij is er tegelijkertijd ruimte en respect voor ieders eigen belangen of standpunten. Hieronder leggen wij graag uit met wie wij samenwerken en hebben samengewerkt en hoe dat gegaan is.

3.1 Met Portaal Arnhem

Portaal Arnhem is onze overlegpartner en wij zijn content dat er na de oprichting een respectvolle en prettige samenwerkingsrelatie is ontstaan. Portaal Arnhem was nauw betrokken bij de totstandkoming van de Kwartiermakers en was gedurende de periode tot de oprichting altijd bereid om mee te denken of mee te helpen. HOP Arnhem is een onafhankelijke organisatie die de huurders van Portaal vertegenwoordigt, en dit wordt door Portaal als waardevol gezien. Dit betekent dat Portaal en HOP Arnhem het soms niet met elkaar eens zijn en er toch een prettige en respectvolle samenwerking is. Dit is omdat je samen altijd verder komt dan alleen. En tevens hebben huurder en verhuurder elkaar uiteindelijk ook nodig.

3.2 Met de HO's van Portaal

Doel was om ons in 2019 nadrukkelijker uit Arnhem te laten horen. Dat is zeer goed gelukt. De samenwerking is in 2019 steeds verder geïntensiveerd. Op verschillende beleidsterreinen heeft HOP Arnhem steeds meer contact met andere huurdersorganisaties en wij zijn content dat het lukt om een gezamenlijk advies uit te brengen. Dat vergt soms tijd en energie maar tot nu toe lukt dat toch elke keer.

Op 8 februari 2019 was er een 'heidag' voor alle bestuursleden van de huurdersorganisaties van Portaal uit heel Nederland. Deze dag was niet alleen bedoeld om hard te werken, maar ook om elkaar wat beter te leren kennen. Een groot aantal bestuursleden van de verschillende huurdersorganisaties kwam in de StayOkay in Soest bijeen. Het programma was vol. Uiteindelijk is vooral uitgebreid gediscussieerd over (afspraken over) huuraanpassing en over de onderlinge samenwerking.

Bijzondere vermelding verdient de deelname van onze penningmeester aan de werving- en selectiecommissie van de nieuwe huurderscommissaris. De termijn van de huidige commissaris, Ernst ten Heuvelhof, is bijna verstreken. Voor de werving en selectie van een nieuwe commissaris was een commissie samengesteld bestaande uit verschillende vertegenwoordigers van de lokale huurdersorganisaties van Portaal. Deze selectiecommissie is meerdere keren bij elkaar geweest en hebben unaniem voor een kandidaat gekozen. De nieuwe huurderscommissaris wordt in 2020 bekend gemaakt. Naast de bindende voordracht van een huurderscommissaris kwamen gespreksonderwerpen als de verhuurdersheffing, huurverhoging en het ondernemingsplan van Portaal aan de orde.

3.3 Met de gemeente, de woningcorporaties en de Arnhemse HO's

Ook in 2019 werd prettig samengewerkt met de gemeente, woningcorporaties Volkshuisvesting, Vivare en Portaal en huurdersorganisaties HOVAR (Volkshuisvesting) en De Brug hbv (Vivare).

Huurdersdag 22 juni 2019

In 2018 spraken wij met HOVAR en De Brug de wens uit om gezamenlijk een huurdersdag te organiseren. En dat is gelukt! Op 22 juni 2019 organiseerden we samen met de huurdersorganisaties HOVAR en De Brug hbv in de Koepelkerk onze eerste huurdersdag.

Voor de huurdersorganisaties is deze dag een manier om hun gezicht te laten zien, om huurders te ontmoeten en te horen wat er speelt onder huurders.

Arnhemse huurders konden tijdens de Huurdersdag informatie krijgen en meediscussiëren over voor huurders belangrijke thema's, zoals overlast en leefbaarheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen en energiebewustwording. Het was de eerste keer dat een dergelijke Huurdersdag werd georganiseerd.

In 2020 willen we de onderlinge samenwerking meer vorm gaan geven. Om te beginnen willen wij ook in 2020 een Huurdersdag organiseren, ditmaal op een locatie in Arnhem-Zuid.

Hoofdstuk 4: Doorkijk naar 2020

Wij gaan heel graag verder met het verder ontwikkelen van HOP Arnhem en de interessante onderwerpen waar wij vanuit onze rol als bestuurslid van HOP Arnhem mee te maken hebben. Hieronder omschrijven we wat we in 2020 hopen te doen:

1. Ondertekenen van de samenwerkingsovereenkomst met Portaal Arnhem;
2. Organiseren van een 2^e huurdersdag;
3. Het opzetten van verschillende werkgroepen en huurders hiervoor werven;
4. Het versterken van de organisatie door bijvoorbeeld: wijzigen van de statuten, uitbreiden van het bestuur en onderzoeken van de noodzaak van een Raad van Toezicht;
5. Het vergroten van onze kennis en die van onze achterban, ook op het gebied van de onderwerpen van de Prestatieafspraken en het beleid van Portaal;
6. Het (verder) vaststellen van beleid voor de organisatie, zoals bijv. het huishoudelijk reglement, het reglement voor de werkgroepen, de functieprofielen van de bestuursleden;
7. Het versterken van onze relatie met de achterban door bijvoorbeeld:
 - a. het organiseren van huurdersbijeenkomsten;
 - b. het experimenteren met andere manieren van het betrekken van de achterban bij bepaalde vragen of problematiek;
 - c. het verstrekken van interessante informatie aan de achterban.

Tot slot: we blijven ons met frisse moed en vol overgave inzetten voor de Arnhemse huurders van Portaal!