

Jaarverslag 2021 en een doorkijk naar 2022



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 | 4 |
| Hoofdstuk 2: Overlegstructuur | 6 |
| 2.1 Het bestuur | 6 |
| 2.2 Portaal Arnhem | 7 |
| 2.3 Portaal landelijk en de andere HO's | 7 |
| 2.4 De Prestatieafspraken | 8 |
| Hoofdstuk 3: Samenwerking | 9 |
| 3.1 Met Portaal Arnhem | 9 |
| 3.2 Met de HO's van Portaal | 9 |
| 3.3 Met de gemeente, de woningcorporaties en de Arnhemse HO's | 9 |
| Hoofdstuk 4: Doorkijk naar 2022 | 10 |

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van 2021 van stichting Huurdersorganisatie Portaal Arnhem, afgekort HOP Arnhem. Ook 2021 was weer een bijzonder (samen)spraakmakend jaar. Moesten we vorig jaar nog wennen aan digitale overleggen als gevolg van lockdowns, in 2021 waren we er al behoorlijk aan gewend. Ondanks de digitale overleggen, bleek dat we pittige discussies konden voeren met Portaal. Deze discussies gingen wéér vooral over het ondernemingsplan en de voorgenomen huuraanpassing. Maar dit jaar wel met veel meer begrip voor elkaar. We werden voor het eerst al in een zeer vroeg stadium meegenomen in de voorgenomen huuraanpassing voor 2022. Er werd geëxperimenteerd met het meekijken en meedenken met Portaal vanaf het begin van het proces. Dit heeft ertoe geleid dat we, uiteraard samen met de andere huurdersorganisaties van Portaal, samen met Portaal gezocht hebben naar een zo eerlijk mogelijke huurverhoging voor 2022. Wij zijn benieuwd wat u van deze huuraanpassing vindt. We gaan het u vragen want dit jaar hebben we daartoe de mogelijkheid gekregen. Dit jaar gaven namelijk bijna 900 huurders toestemming aan HOP Arnhem om hen met een nieuwsbrief te benaderen per e-mail. We zijn hier zeer blij mee. Eindelijk kunnen we onze achterban benaderen en bereiken via e-mail. U gaat dan ook beslist van ons horen in 2022.

In 2021 is er in opdracht van alle huurdersorganisaties van Portaal door bureau Dimensus een enquête uitgezet onder veel huurders van Portaal over de voornemens die Portaal heeft benoemd in haar ondernemingsplan. De enquête leverde interessante aandachtspunten op. Tot slot hebben we in 2021 weer goede prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Arnhem, Portaal en de twee andere corporaties.

Wij zijn dus weer zeer actief geweest: 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.

Wij wensen u veel leesplezier!

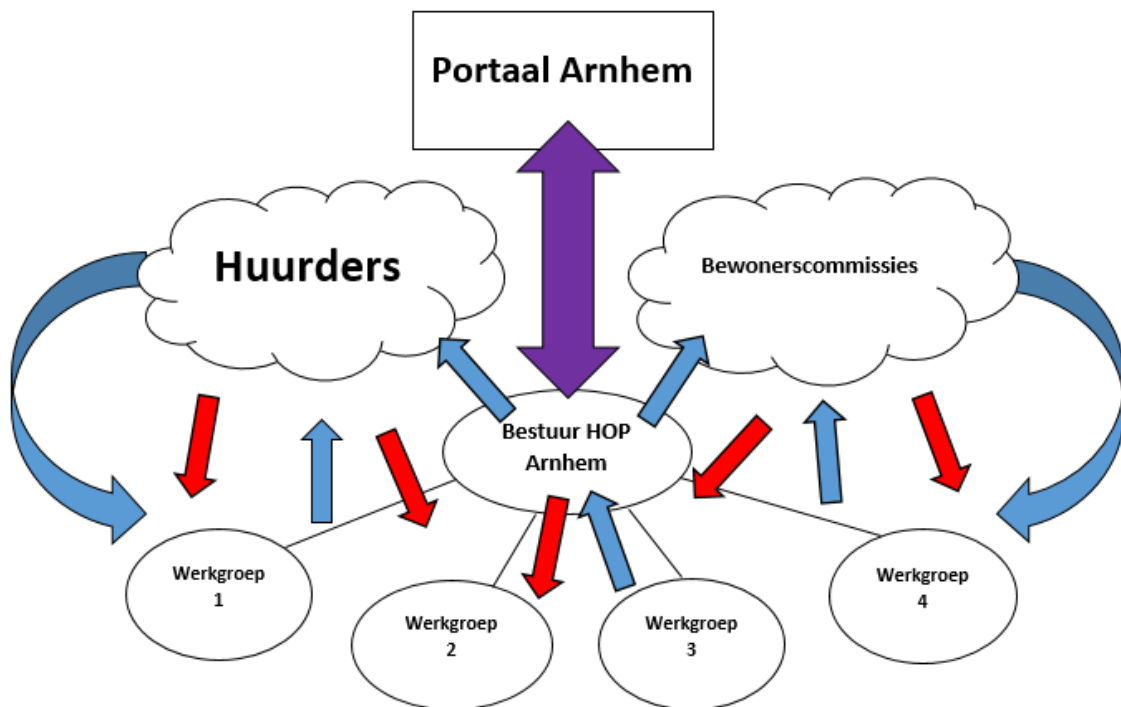
Het bestuur van HOP Arnhem

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 2021 bestond het bestuur uit:

Voorzitter

Agnes Verkaart

voorzitter@hoparnhem.nl

Secretaris

Hanke Besemer

secretaris@hoparnhem.nl

Penningmeester

Marcel van Empel

penningmeester@hoparnhem.nl

Al enkele jaren is het idee dat wij vrijwilligers zouden werven voor verschillende werkgroepen die zich met een bepaald onderwerp bezighouden. Zij zouden onder het bestuur komen 'hangen'. Het is ons echter nog (steeds) niet gelukt om vrijwilligers voor werkgroepen te werven. Corona heeft daar niet aan meegeholpen omdat fysieke bijeenkomsten veelal ook in 2021 niet mogelijk waren.

Het is de vraag of het ons lukt om in 2022 deze werkgroepen vorm te geven. We gaan in 2022 in ieder geval wél onze achterban benaderen met nieuwsbrieven. We hebben nu immers 900 e-mailadressen. Dit contact met de achterban is namelijk van groot belang om de relatie met hen te versterken.

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 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.

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 Arnhemse huurdersorganisaties. In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende overleggen die in 2021 hebben plaatsgevonden en geven we inzicht in deze overleggen.

2.1 Het bestuur

Het eerste niveau van overleg betreft de bestuursvergaderingen. We maken daarbij een onderscheid tussen groot bestuurlijke overleggen (GBO) en kleine bestuurlijke overleggen (KBO). Bij de GBO'en sluiten de adviseurs en notulist aan, bij de KBO'en overleggen twee of drie bestuurders onderling. In 2021 hebben slechts twee groot bestuurlijke overleggen plaatsgevonden. Ook in 2021 werden we onaangenaam verrast met lockdowns als gevolg van de pandemie. Fysieke overleggen waren slechts beperkt mogelijk. Ook in 2021 vonden veel digitale KBO'en plaats. De onderwerpen van de bestuurlijke overleggen 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 2021 hebben we de stap genomen om onze statuten aan te passen. Dit stond al jaren op ons verlanglijstje maar werd nu ook bespoedigd door de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (WBTR). Deze wet houdt voor onze stichting in dat we de bestuurlijke afspraken (nog) beter en anders gaan vastleggen conform deze wet. De aangepaste statuten passeren hopelijk bij de notaris in 2022.

Website

Onze website was dringend aan vernieuwing toe. De teksten op de website zijn volledig aangepast en de site is gerestyled. Neem gerust eens een kijkje op [de website](#).

Samenwerkingsovereenkomst (SOK)/instemmingsrecht

In 2020 speelde er een geschil tussen de HBV Leiden en Portaal Centraal over het instemmingsrecht op wijzigingen met betrekking tot het huurbeleid dat is opgenomen in de SOK van Leiden. Portaal stelde dat dit niet geldig was voor beleid op centraal niveau. Portaal stelde namelijk dat in 2012 een centraal afsprakenkader is overeengekomen met alle HBV's en dat de Leidse instemmingsrechten niet meer zouden gelden. De geschillencommissie oordeelde in 2021 echter ten gunste van de HBV Leiden en stelde dat het instemmingsrecht nog wel degelijk van toepassing is voor HBV Leiden. Lees hier het [nieuwsbericht](#) hierover. Hierdoor bleek dat instemmingsrecht van grote meerwaarde is voor huurdersorganisaties van Portaal. Afgesproken is dat Portaal en haar ho's gezamenlijk een participatievisie ontwikkelen. Pas als deze gereed is, kan mogelijk de SOK aangepast worden waarbij meer samenspraak en mogelijk meer rechten verleend worden aan de huurdersorganisaties (afgekort HO's).

Regio-overleggen

In 2021 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 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 twee regio-overleggen plaatsgevonden in 2021. In mei vond een fysiek overleg plaats en in september een digitaal overleg. Een later gepland overleg in december ging niet door als gevolg van de lockdown. Onderwerpen van gesprek waren onder andere:

- het bod van Portaal en de Prestatieafspraken van de gemeente Arnhem
- SOK
- Tweede kansbeleid na huisuitzetting
- Verkoop Roermondsplein
- Pilot Jouw Thuis
- Stand van zaken corona
- de begroting van HOP Arnhem

2.3 Portaal landelijk en de andere HO's

Het beleid van Portaal wordt landelijk bepaald. De HO's van Portaal hebben hiervoor een landelijke samenwerkingsovereenkomst. Hieromtrent heeft Portaal 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 2021 heeft HOP Arnhem deelgenomen aan deze overleggen.

Onderling overleg huurdersorganisaties

In het onderling overleg overleggen de huurdersorganisaties uit de verschillende regio's met elkaar en bereiden ze adviezen en de gezamenlijke vergaderingen met de Raad van Bestuur van Portaal voor. Dit onderling overleg vond in 2021 uitsluitend digitaal plaats.

Onder meer de volgende onderwerpen kwamen aan de orde:

- visie van de huurders, in relatie tot het ondernemingsplan van Portaal
- aansluitende verhuur – onnodige leegstand en de rol van onderhoudsbedrijf VOC
- jaarverslag, jaarrekening en kaderbrief van Portaal
- portefeuillestrategie
- verhouding belangenbehartiging regionaal/landelijk
- huurverhoging
- meerjarenbegroting/Duurzaam Business Model
- huurdergericht renoveren

- Manifest Passend Wonen
- lobby politiek Den Haag met betrekking tot verhuurdersheffing
- samenwerking met VvE's
- huurbeleid bij mutatie

2.4 De Prestatieafspraken

Sinds de Woningwet 2015 zijn huurdersorganisaties wettelijke gesprekspartners van gemeente en corporaties over de invulling van de woonvisie van een gemeente. HOP Arnhem neemt sinds 2017 deel aan de jaarlijkse overleggen.

2.4.1 Nieuwe werkwijze Prestatieafspraken

In 2021 hebben we de afspraken die gemaakt zijn geëvalueerd en concludeerden we dat we op de goede weg zaten. We startten in september met een fysieke bijeenkomst. Helaas bleef het bij deze eenmalige fysieke bijeenkomst en werden de afspraken digitaal voortgezet. Voor 2022 hebben we ervoor gekozen om twee speerpunten te benoemen.

Het eerste speerpunt gaat om één gezamenlijk Sociaal Statuut voor alle corporatiehuurders in Arnhem. Op grond van de Woningwet (artikel 55b, lid 1) zijn woningcorporaties verplicht een reglement op te stellen voor sloop- en renovatieprojecten. Een dergelijk reglement wordt ook wel een Sociaal Statuut of een Sociaal Plan genoemd. Door een gezamenlijke Sociaal Statuut op te stellen weet iedere (corporatie)huurder uit Arnhem bijvoorbeeld op welke vergoeding hij of zij recht heeft ingeval van renovatie in bewoonde staat.

Het tweede speerpunt betreft de pilot 'Voorzorg door Nazorg'. Doel is dat huurders door goede voor- en nazorg beter weten waar zij aan toe zijn in geval van renovatie of bij mutatie. Zo wordt bij de voorzorg bijvoorbeeld goed uitgelegd hoe een warmtepomp werkt en wordt bij de nazorg gecheckt of de huurders inderdaad begrepen hebben hoe de warmtepomp werkt. Doel is dat de huurder zich betrokken voelt bij zijn of haar woonbeleving en dat hij/zij eigenaarschap ontwikkelt op de eigen woonlasten.

2.4.2 Werkgroepen

Om tot goede prestatieafspraken te komen zijn er werkgroepen actief waarin over bepaalde onderwerpen een verdiepingsslag wordt gemaakt. Zo waren er in 2021 werkgroepen over woonlasten, gezond wonen en energiebesparing. HOP Arnhem nam deel aan deze overleggen.

Het resultaat van de werkgroep woonlasten is dat nog beter in beeld is bij wie de woonlasten knellen. Vanuit deze werkgroep is wéér om aandacht gevraagd voor de woningen met E, F en/of G labels. Dit zijn slecht geïsoleerde woningen die (mogelijk) hogere energielasten hebben.

De werkgroep energiebesparing kwam meerdere keren bij elkaar. Energiecoaches zijn in 2021 voortvarend van start gegaan. Onze penningmeester werkte mee aan een [filmpje van de energiebank Gelderland](#).

Een andere belangrijke afspraak betreft gezond wonen. Afsproken is dat de Arnhemse corporaties meer oog hebben voor de aanpak van vocht en schimmel bij verduurzamingsingrepen. Bijvoorbeeld door het aanbieden van goede ventilatiemogelijkheden, zodat door duurzaamheidsmaatregelen als betere isolatie geen problemen ontstaan met het binnenklimaat. Verder is afsproken dat de corporaties een analyse maken van wat er speelt op het gebied van gezond wonen. Tot slot wordt er een plan van aanpak opgesteld voor de inzet van een onafhankelijke vocht- en schimmelexpert.

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 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. 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 eens met elkaar 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

In 2021 heeft HOP Arnhem zeer intensief overlegd met de andere huurdersorganisaties en Portaal. Onder meer de volgende onderwerpen kwamen aan de orde:

- visie van de huurders, in relatie tot het ondernemingsplan van Portaal
- aansluitende verhuur – onnodige leegstand en de rol van onderhoudsbedrijf VOC
- jaarverslag en jaarrekening van Portaal
- portefeuillestrategie
- huurverhoging
- meerjarenbegroting/Duurzaam Business Model
- huurdergericht renoveren
- huurbeleid bij mutatie
- de financiële steun aan Vestia

Op 23 oktober 2021 vond er een fysieke 'heidag' voor alle bestuursleden van de huurdersorganisaties van Portaal uit heel Nederland samen met afgevaardigden vanuit Portaal. Deze heidag vond plaats in Driebergen. We wilden deze bijeenkomst graag bijwonen maar waren verhinderd door ziekte. Ondanks onze afwezigheid, werd deze dag als zeer waardevol ervaren door de andere huurdersorganisaties.

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

Ook in 2021 werd prettig samengewerkt met de gemeente, woningcorporaties Volkshuisvesting, Vivare en Portaal en huurdersorganisaties HOVAR (Volkshuisvesting), De Brug hbv (Vivare) en HOP Arnhem.

3.3.1 Géén huurdersdag 2021

In 2019 werd door ons samen met HOVAR en De Brug een eerste gezamenlijke Huurdersdag georganiseerd. Ook in 2021 was er de intentie om weer een Huurdersdag te organiseren. Vanwege de pandemie werd besloten géén huurdersdag te organiseren.

Hoofdstuk 4: Doorkijk naar 2022

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 beschrijven we wat we in 2022 hopen te doen:

1. het schrijven van minimaal 3 nieuwsbrieven;
2. het aantrekken van nieuwe bestuursleden;
3. het organiseren van een 2^e huurdersdag;
4. het opzetten van verschillende werkgroepen en huurders hiervoor werven;
5. het passeren van herziene statuten;
6. 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;
7. het versterken onze relatie met de huurders van Portaal.

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