



**HUURDERSBELANGEN
WEERT**

Jaarverslag 2023

“Samen werken aan een betere woonomgeving”

Voorwoord

2023 was weer een uitstekend jaar voor Huurdersbelangen Weert. Met elkaar hebben we veel bereikt. Dat is vooral te danken aan het harde werk van het team. Echter om resultaat te boeken is de medewerking van leefbaarheid-medewerkers en complexbeheerders onontbeerlijk. De appreciatie ten aanzien van die medewerking is positief te noemen. Mede door het feit dat de bewonerscommissies nu zijn ingedeeld in regio's maakt dat het aantal vergaderingen voor de medewerkers van Wonen Limburg is teruggebracht, hetgeen effectiviteit voor alle partijen ten goede komt.

Het proces dat in 2020 in gang is gezet met als doel om efficiënter te gaan werken loopt nog steeds. Het is een doorlopend proces en eveneens een grote uitdaging om dat vast te houden. Ook een kerntakendiscussie maakt onderdeel uit van dit proces. Willen wij als huurdersorganisaties –in welke vorm dan ook– toekomstbestendig zijn, is het nooit verkeerd van beleid te veranderen als de omstandigheden veranderd zijn.

Toekomstbestendigheid is voor alle huurdersorganisaties en Huurdersraad een hot-item. De door de Huurdersraad ingestelde werkgroep; met de opdracht participatie van de huurders te bevorderen, een professionaliseringslag te maken en verjonging c.q. vernieuwing in de belangenorganisaties te bewerkstelligen, is al anderhalf jaar aan de slag. De werkgroep heeft diverse deskundigen geraadpleegd om informatie op te halen. Maar is ook twee maal de regio ingetrokken om met huurders in gesprek te gaan. In juni van dit verslagjaar diende de werkgroep een voorstel in bij de Huurdersraad. De Huurdersraad kon met het voorstel instemmen. Nu de Huurdersraad akkoord is gegaan wordt er hard gewerkt om de plannen te implementeren.

Huurdersbelangen Weert blijft investeren in gesprekken met de ketenpartners en de al eerder genoemde de complexbeheerders en leefbaarheidsmedewerkers van Wonen Limburg. Niet onbelangrijk zijn de bewonerscommissies in deze, zij zijn de oren en de ogen van de huurdersorganisatie. De gesprekken worden niet alleen in een formele setting gehouden, maar ook informeel, met zo nu en dan een borreluurtje. Met het verdiepen van het persoonlijke contact en adequate communicatie ontstaat o.i. wederzijds begrip voor ieders rol, het brengt ons gezamenlijk doel 'tevreden huurders' dichterbij.

Het bestuur kijkt dan ook met voldoening terug op dit verslagjaar dat zonder de inzet van zijn medewerkers niet mogelijk was geweest. Huurdersbelangen Weert bedankt de bewonerscommissies, leefbaarheidsmedewerkers, complexbeheerders, overige medewerkers en directie van Wonen Limburg, plus alle andere partners voor de prettige samenwerking in dit verslagjaar.

Dank allen.

Voorzitter Ton Doensen

Organisatie en bestuurssamenstelling

Het jaar 2023 stond bij Huurdersbelangen Weert in het streven naar het verbreden van de huurdersparticipatie om de belangen van de huurders ook in de toekomst te kunnen borgen. Dat is een hele uitdaging, ook voor de Huurdersraad en Wonen Limburg; waarbij met het vertrouwen in elkaar, het hebben van dezelfde intenties, in 2024 een mooie huurdersparticipatietoekomst in het verschiep ligt. Een "Wonen Limburg ledenvereniging" en werkorganisatie ter ondersteuning van de huurdersorganisaties.

Ook al mag Huurdersbelangen Weert zich gelukkig prijzen met een groot aantal medewerkers, het bestuur is er zich van bewust dat leeftijd en een veranderende samenleving vragen om andere competenties van medewerkers en bestuursleden, maar ook andere werkstructuren eisen. Met de implementatie van een ledenvereniging en een werkorganisatie gaat de rol van de huurdersorganisaties werkendenweg veranderen. De vraag die dan opkomt is of de huurdersorganisaties gewapend met de kennis van het verleden, met vertrouwen een koers willen of kunnen bepalen voor de toekomst?

Het bestuur bestond op 1 januari 2023 uit: Ton Doensen (Voorzitter & Penningmeester), Léon Bouwels (secretaris), Joke de Vrankrijker (Bestuurslid), Frits Aspers (bestuurslid), Theu Geuskens (vicevoorzitter), Jan Vlemmings (erebestuurslid).

Medewerkers: Francien Doensen (administratie), Dylan Gubbels (ICT sinds 1 febr.2020), Udo Kooijmans (taalcorrector sinds 1 oktober 2020), Wendy Salmans (Administratie sinds april 2022), Jo Rubberg (adviseur sinds 1 oktober 2023)

Mutaties

Theu Geuskens (vicevoorzitter) per 1 mei 2023, Jan Vlemmings (erebestuurslid) overleden op 8 januari 2023.

Kantoor

Het kantoor aan de Langpoort 7a is open van maandag tot en met woensdag, vanaf 9.00 uur tot en met 12.00 uur. Bezoekers kunnen daar vrij inlopen met vragen. Kleine klachten worden door Joke Vrankrijker en Francien Doensen behandeld.

Huurdersbelangen Weert werkt met het administratiesysteem Lasso.

Bewonerscommissies

Het aantal bewonerscommissies is in 2023 met één commissie gedaald. De bewonerscommissies zetten zich voor langere tijd in voor hun appartementencomplex. De Bewonerscommissies (maken net als huurdersorganisatie onderdeel uit van de Overlegwet), de klankbordgroepen zijn zelfstandig en kunnen voor advies bij de Huurdersbelangen Weert terecht. Huurdersbelangen Weert vergadert tweemaal per jaar, of zo vaak als nodig is met de bewonerscommissies en medewerkers van Wonen Limburg. Met een goede interactie en communicatie willen wij samen streven naar een efficiënte klachtenprocedure.

Aangesloten en door Wonen Limburg erkende bewonerscommissies zijn:

1. Agneshof (Contactpersoon)
2. Exedra Staete (vervallen sinds april 2022)
3. Geertenhof
4. Hubertus & Joris
5. Hushoven
6. Kastanjehof sinds 1 juni 23 (contactpersoon)
7. Kuijperflat 4 (contactpersoon)
8. Nedermazehof
9. Oranjeplat
10. Pius X Hof
11. Poort van Limburg
12. St. Louis
13. Willem Litjenshof
14. De Zwijger
15. De Wijngaard
16. Zilvermeeuw Rood
17. Zuyderborgh

18. Pales
19. Wertha Burcht (contactpersoon)
20. Zilvermeeuw Blauw (contactpersoon)
21. Demeter 2 (contactpersoon)
22. Driesveldlaan Even 3 (contactpersoon)
23. De Kluis 1 (contactpersoon)

Overleg

Huurdersbelangen Weert voert periodiek of incidenteel overleg met een groot aantal partners, waaronder:

1. Woningcorporatie Wonen Limburg (verhuurder met 26.000 woningen).
2. Huurdersraad Wonen Limburg (periodiek overleg met de huurdersorganisaties en directie Wonen Limburg). Afgevaardigden van Huurdersbelangen zijn: Ton Doensen en Léon Bouwels (afgetreden in juni 2023). Frits Aspers sinds juli 2023.
3. Woonlasten Wakers (Samenwerkingsverband van acht huurdersorganisaties in Midden- Limburg). Afgevaardigden voor Huurdersbelangen, Ton Doensen en Frits Aspers
4. Bewonerscommissies totaal 14 en 14 contactpersonen in de diverse complexen.
5. Ketenpartners.
6. Individuele huurders van Wonen Limburg.
7. Gemeente Weert.
8. Buurtbemiddeling.
9. Particuliere huurders / vastgoedeigenaren.

Commissies en werkgroepen:

1. Fin. Com. (Financiële zaken huurdersorganisaties). Afgevaardigden Ton Doensen (voorzitter commissie) en Wendy Salmans (lid)
2. Redactiecommissie (Huurdersblad met een bereik van 26.000 huurders). Afgevaardigden Léon Bouwels, Ton Doensen.
3. Duurzaamheid. Afgevaardigde Léon Bouwels. Commissie is niet meer actief.
4. Klachtenafhandeling (vier huurdersorganisaties met Wonen Limburg). Afgevaardigden Ton Doensen en Léon Bouwels (afgetreden juni 2023), Joke de Vrankrijker (sinds juli 2023).
5. Werkgroep betaalbaarheid (Huurdersorganisaties met Wonen Limburg). Afgevaardigde Frits Aspers.
6. Werkgroep Hr.2.0 (Huurdersraad). Afgevaardigden Léon Bouwels (afgetreden juni 2023), Frits Aspers en Jo Rubberg sinds juli 2023.
7. In de Buurt van. Afgevaardigde Ton Doensen.
8. Trots op de buurt. Afgevaardigde Léon Bouwels
9. Prestatie Afspraken. Afgevaardigden Ton Doensen en Frits Aspers
10. WoonlastenWakers. Afgevaardigden Ton Doensen en Frits Aspers

Prestatieafspraken

De woningcorporaties maken periodiek afspraken met gemeenten en huurdersorganisaties over de prestaties die ze gaan leveren. In die afspraken staat bijvoorbeeld welke woningen corporaties gaan bouwen voor welke doelgroep. Maar ook over betaalbaarheid, huisvesting van bepaalde doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid van de woningen.

In dit verslagjaar hebben wij op advies van Woonlastenwakers, i.s.m. andere huurdersorganisaties, bezwaar gemaakt aangaande het proces Prestatieafspraken 2024. Met name om het niet verstrekken van het activiteitenoverzicht zoals dat is voorgeschreven in de Woningwet (Art. 44 lid 2/ Art. 43 lid 1) en op een aantal inhoudelijke punten die aan de orde zijn gesteld.

Huurdersbelangen Weert hecht aan een goede relatie met Wonen Limburg. Om de belangen van huurders optimaal te dienen is samenwerken op alle niveaus een must. Het ook voor de huurdersorganisatie onoverkomelijke geschil kan tijdelijk een rimpeling veroorzaken in de relatie, maar de slogan 'Samen werken aan een betere woonomgeving' staat voor de huurdersorganisatie als een huis.

Diversiteit

Huurdersbelangen Weert blijft bij iedere gelegenheid die zich voordoet aandacht vragen om bij het ontwikkelen van wijken rekening te houden met de diversiteit van de wijken, leefbaarheid en sport, betaalbaarheid en de toegankelijkheid: met name voor het VN-verdrag voor de rechten van de mens met een beperking. Zie bij aandachtspunten.

Adviezen

Huurdersbelangen Weert heeft dit verslagjaar ongevraagd en gevraagd adviezen uitgebracht aan Wonen Limburg over:

- Het BOD 2024 prestatieafspraken Wonen Limburg gemeente Weert
- Gebiedsvisie Keent Moesel middels bijeenkomsten en ondertekening van het sociaal statuut tussen Wonen Limburg en Huurdersbelangen Weert (verhuizing huurders St. Jozefslaan).
- Advies huuraanpassing 2023.
- Diverse notities i.z. huurdersparticipatie ten behoeve van de werkgroep Ho.2.0.
- Advies inzake huurdersparticipatie binnen VvE beleid.

Overige activiteiten

Huurdersbelangen Weert heeft dit verslagjaar informele bijeenkomsten met vertegenwoordigers van ketenpartners, leefbaarheidsmedewerkers en complexbeheerders georganiseerd. Ook heeft het team een ketenpartner bezocht. Om Huurdersbelangen Weert bij een groter publiek onder de aandacht te brengen heeft het team in juli van dit verslagjaar met een infokraam op de braderie gestaan. Voor de bewonerscommissies zijn een tweetal informatiebijeenkomsten georganiseerd met als thema: leefbare wijken en digitale veiligheid. De avonden waren goed bezocht en dit initiatief verkrijgt navolging. Ook de jaarlijkse dankdag voor de bewonerscommissies was zo een succes dat in 2024 dit concept wordt omgezet in een grote leefbaarheidsmarkt in het centrum van Weert, voor iedereen toegankelijk.

Huurdersbelang is een huis-aan-huisblad voor alle huurders van Wonen Limburg en wordt 2 maal per jaar uitgegeven. Het *info-blad Huurdersbelang* is een uitgave van de Huurdersraad, onder redactie van Huurdersbelangen Weert en Roermond.

Op initiatief van Huurdersbelangen Weert en i.s.m. met Wonen Limburg heeft het team in 2022 een eenmalige brochure gemaakt met daarin wooncomplexregels, en dat per wooncomplex geactualiseerd. In 2023 is dit project doorgegaan en zijn er nog wooncomplexregels deur-aan-deur bezorgd. Wooncomplexregels maken is echter een taak van Wonen Limburg. Het zijn de handvaten voor huurders en voor complexbeheerders, deze laatste staan door de afwezigheid van regels vaker met lege handen indien zij willen optreden. Het is gemakkelijker om regels te maken dan ze te handhaven, maar door de grote mate van huurdersdiversiteit in de wooncomplexen is het voor de leefomgeving noodzakelijk regels te hebben en die vervolgens te handhaven.

Huurdersbelangen Weert heeft een website www.huurdersbelangenweert.nl

Samen werken aan klachten

Als partijen elkaar snel kunnen vinden, bereikbaar zijn en klachten kunnen bespreken, dan is een adequate melding c.q. klachtenafhandeling mogelijk. Door het vertrouwen dat Huurdersbelangen stelt in communicatie en in de samenwerking is het niet nodig en zelfs onwenselijk om klachten in te sturen over een ketenpartner of medewerkers van Wonen Limburg. Huurdersbelangen gaat deze klachten vooraf wegen, maar wil er samen uit komen. In dit verslagjaar is het bestuur van Huurdersbelangen Weert niet ontevreden over de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld. Zorgen zijn er wel. De arbeidsmarkt is zo een zorgpunt: de vele wisselingen van personeel en personeelstekorten gaan ten koste van de kwaliteit en uiteindelijk van de dienstverlening en communicatie richting de huurders.

Woningcorporatie Wonen Limburg en Wonen Limburg Accent heeft in Weert 5150 verhuureenheden.

Aantal klachten 2023

In 2023 hebben 227 huurders van Wonen Limburg een klacht ingediend. Dat zijn 108 klachten minder dan het voorgaande verslagjaar. Via de bewonerscommissies kwamen 183 klachten binnen, 36 klachten van individuele huurders. Van het totaal van de klachten staan er nog 8 klachten open.

Er zijn dit verslagjaar geen klachten in behandeling genomen van huurders in de vrije sector. Huurdersbelangen Weert kan de particuliere huurders slechts van advies dienen.

In tegenstelling tot andere jaren maakt het bestuur geen uitgebreid klachtenrapport meer.

Klachtenproces

Klachten komen via de mail, balie en bewonerscommissies bij Huurdersbelangen Weert binnen.

Na het indienen van een klacht of melding bij Huurdersbelangen Weert gaat de organisatie aan de slag.

Klachten en meldingen die binnenkomen met een relevante juridische component of technisch complex gaan rechtstreeks naar Wonen Limburg.

Een melding of klacht die door een huurder wordt ingediend en onderhoudstechnisch is, stuurt de huurdersorganisatie terug naar de buurtwinkel van Wonen Limburg. Pas als Wonen Limburg (te) laat reageert op de melding, komt Huurdersbelangen Weert in actie.

Aandachtspunten Huurdersbelangen Weert

Leefbaarheid. Het bestuur van Huurdersbelangen Weert krijgt veel klachten als het gaat over leefbaarheid, gelijktijdig ook een van de meest complexe onderwerpen. Het handelt hierbij om verwarde personen, druggereleerde overlast en hufterig gedrag; in zijn algemeenheid de maatschappelijke verzuim die het woongenot in sterke mate aantast. Het toewijzingsbeleid, het ontbreken van een huishoudelijk reglement, de handhaving, de wie-doet-wat vraag, en het gebrek aan een integrale aanpak om het probleem adequaat aan te pakken dragen bij aan deze problematiek. Voor Huurdersbelangen Weert blijft dit jaarlijks een belangrijk punt van zorg. Wonen Limburg en andere instanties wijzen vooral naar elkaar en melden wat zij *wettelijk* al dan niet mogen om de overlast aan te pakken. Daarbij incalculerend dat het woongenot van welwillende huurders wordt aangetast door het niet adequaat willen of kunnen handelen van de verhuurder e.a. bevoegde instanties.

Gemengde complexen VvE. Een voor Huurdersbelangen Weert tweede aandachtspunt zijn de gemengde complexen, waar huurders en eigenaren, verenigd in een vereniging van eigenaren (VvE), samenwonen. Tegengestelde belangen kunnen tot frictie leiden en zelfs contrair zijn aan de Overlegwet. De oplossingsrichting is om bij het stichten van een nieuwe (gemengde) VvE de positie van de huurder (binnen kaders) te borgen. Huurdersbelangen Weert is blij dat in de notie "Huurdersparticipatie binnen VvE beleid" terug te lezen is dat zijn adviezen ter harte zijn genomen door de woningcorporatie.

Brandveiligheid. Een blijvend aandachtspunt is de brandveiligheid in de complexen; mede door het toenemend aantal scootmobiel, elektrische laadpunten en soms obstakels door bewoners in de gangen geplaatst van de complexen. Huurdersbelangen Weert is benieuwd naar de implementatie van het nieuwe scootmobielbeleid. Alhoewel in oudere complexen dat een niet gemakkelijke opgave zal zijn. Daarom mag ook van huurders verwacht worden dat zij vooraf aan de aanschaf van een scootmobiel in overleg gaan met Wonen Limburg. Communicatie over en weer kan veel ongenoegen *vooraf* voorkomen. De huurdersorganisatie verwacht in 2024 een evaluatie van het ingezette beleid.

Toegankelijkheid. Huurdersbelangen Weert heeft met regelmaat in allerlei gremia het VN-verdrag op de agenda geplaatst. De huurdersorganisatie is meer dan verheugd dat de Huurdersraad dit pleidooi heeft omarmd en in het afgelopen jaar meermaals heeft gepleit om de doelstellingen uit het VN-verdrag structureel onderdeel te laten uitmaken van het beleid van Wonen Limburg en Wonen Limburg Accent.

Ter herinnering. In 2016 heeft Nederland het VN-verdrag voor de rechten van de mens met een beperking geratificeerd (VN-verdrag Handicap/ Agenda22). Dit belangrijke mensenrechtenverdrag geeft mensen met een beperking recht op gelijke behandeling en participatie. Een beperking kan fysiek, maar ook mentaal of sociaal van aard zijn. Een samenleving dient in al zijn facetten toegankelijk te zijn voor iedereen in plaats van toegankelijk voor de gemiddelde gebruiker/burger. Wonen is een belangrijk onderdeel van dit VN-verdrag.

Huurdersraad pleitte voor toetsing van het VN-verdrag aangaande de adviezen inzake Scootmobielbeleid en de Portefeuilleplannen Vastgoed (WL en WLA). De Huurdersraad zou graag zien dat Wonen Limburg het VN-

verdrag een vaste plek geeft binnen de eigen ambities (van nieuwe website tot wijkontwikkeling). De signalen vanuit woningcorporatie zijn tot nu toe veelbelovend. De Gemeenten hebben verplichtingen in het kader van dit VN-verdrag en een verantwoordelijkheid op het gebied van toegankelijkheid. Wonen Limburg levert hier met haar beleid actief een bijdrage aan.

De Huurdersraad heeft eerder al gepleit voor actief partnerschap tussen Wonen Limburg en gemeenten m.b.t. de uitvoering dit VN-verdrag. En doet dat nu opnieuw. Huurdersbelangen Weert verwacht dat ook de gemeente Weert zijn rol ten aanzien van dit dossier adequaat oppakt. In 2010 heeft de gemeente Weert daartoe al een eerste aanzet gegeven, maar is vooralsnog te ad hoc.

Betaalbaar verduurzamen

Wonen Limburg is voortvarend aan de slag gegaan met de doelstellingen in het klimaatakkoord. Zo probeert de corporatie de warmtevraag van de woningen aan te sluiten op een duurzame energiebron. Daarmee wordt de CO2-uitstoot teruggebracht. Uitgangspunt blijft voor Huurdersbelangen Weert dat bij de verduurzaming van de woningen dit voor de huurders betaalbaar blijft. En gezien de huidige tijd van energieschaarste en torenhoge energieprijzen woningen met een slecht label of woningen met schimmel en vocht met prioriteit worden aangepakt.

Een ander belangrijk thema was het Warmtenet Wonen Limburg (WWL). Aangedragen door de werkgroep duurzaamheid is dit een belangrijk thema op strategisch niveau. De werkgroep is door gebrek aan bezetting niet meer actief. Neemt niet weg dat de huurdersorganisatie periodiek op de hoogte wil worden gehouden van de ontwikkelingen op dit beleidsterrein.

Jaarrekening 2023

De jaarrekening wordt opgemaakt door een extern controller. Deze heeft ook de goedkeuring van Wonen Limburg en Fin. Com.

Begroting

De begroting moet worden ingeleverd vóór 1 oktober van het verslagjaar voorafgaand aan het begrotingsjaar. De begroting wordt ter goedkeuring aan de Fin. Com. en Wonen Limburg voorgelegd.

In de begroting zijn de gelden opgenomen die jaarlijks beschikbaar worden gesteld aan de bewonerscommissies door Wonen Limburg.

Tot Slot

Met de oprichting van een *Wonen Limburg ledenvereniging* voor huurders in het verschiet kan de huurdersparticipatie binnen de woningcorporatie een enorme impuls krijgen. Het behartigen van huurdersbelangen is ook in het belang van de woningcorporatie. Daarvoor is een woningcorporatie nodig waar participatief denken in het DNA zit, zodat participatie geen modewoord wordt. Ook de belangenorganisatie zal zich toekomstbestendig moeten organiseren. Want degenen die alleen kijken naar het verleden of heden zullen zeker de toekomst missen.

Huurdersbelangen Weert kijkt met tevredenheid terug op 2023. Voor 2024 wil de huurdersorganisatie graag doorgaan met het zoeken naar dialoog en samenwerking; samen met bewonerscommissies, medewerkers en directie van Wonen Limburg en iedereen die dagelijks bezig is met wonen en welzijn. Het beste te doen voor mensen, die niets liever willen dan goed wonen in een betaalbaar huis in een leefbare wijk.

Blijf met ons meedenken en blijf meedoen! Uw bijdrage groot of klein is van harte welkom.

Ton Doensen

Voorzitter

Léon Bouwels

Secretaris

Weert; 05 februari 2024

©Jaarverslag 2023SHML.DEF
Léon Bouwels
Secretaris

Praktische informatie:

Locatie: Langpoort 7a, 6001 CL Weert
E-mailberichten: info@shmlweert.nl; Website www.shmlweert.nl
Telefoonnummer 0495-543858 en 0495-223119