

Jaarverslag 2023

Huurdersorganisatie Haag Wonen



Spui – anno 1925

Voorwoord

In het begin van ieder nieuw jaar is het in een jaarverslag gepast om traditiegetrouw terug te blikken. Dat doen we nu op het jaar 2023 en wel op de gebeurtenissen die invloed hadden op onder andere de volkshuisvestelijke zaken rondom onze huurdersorganisatie. Het afgelopen jaar stond voornamelijk in het teken van financiën, zowel voor huurders als voor Haag Wonen, wat bij verschillende onderwerpen uitdagingen met zich meebracht. Hoewel het streven is om gezamenlijk oplossingen te vinden, blijkt dit niet altijd haalbaar.

Het tekort aan woningen blijft groeien en plannen voor renovatie en sloop-nieuwbouw worden niet altijd gerealiseerd vanwege diverse problemen die inherent zijn aan het maken van bouwplannen.

Binnen onze huurdersorganisatie zijn er gelukkig ook positieve ontwikkelingen te melden. Het bestuur heeft in 2023 het aantal bestuursleden kunnen uitbreiden, waardoor er drie nieuwe huurders zich hebben kunnen inwerken naast de twee al langer zittende bestuursleden. De snelle kennismaking en groeiende samenwerking tussen oude en nieuwe leden beloven veel voor de toekomst.

Het bestuur streeft ernaar om een luisterend oor te bieden aan huurders, waarbij veel communicatie per e-mail en telefoon verloopt. Een huurdersorganisatie is er niet voor individuele huurders, maar vaak kunnen we adviseren en de weg wijzen binnen Haag Wonen in bepaalde zaken die voor meerdere huurders nuttig zijn. Onderwerpen die regelmatig terugkomen, kunnen we bij Haag Wonen kenbaar maken in een overleg met Haag Wonen of door het schrijven van een ongevraagd advies, met als doel de problemen van huurders positief te beïnvloeden en bijvoorbeeld de leefbaarheid of de minder goede situatie in woningen te verbeteren.

Om een beter inzicht in de kwaliteit van communicatie tussen huurders en corporatie te krijgen heeft de HOHW een enquête uitgevoerd onder duizenden huurders. Vele huurders hebben deze enquête ingevuld waarvoor onze dank. De resultaten hiervan geven waardevolle inzichten die we zullen gebruiken in onze gesprekken met diverse contacten zoals de huurders zelf, maar ook met Haag Wonen. We zouden graag de diensten en activiteiten bij de corporatie zien verbeteren.

Onlangs hebben we een geslaagde nieuwjaarsviering georganiseerd, waar veel leden van bewonerscommissies aanwezig waren. Onder de uitnodigende woorden van Haag Wonen en de HOHW kon men met een hapje en een drankje met elkaar in contact komen en praten over verdere stappen en mogelijkheden om de banden te versterken.

Hans van Rossen
Voorzitter HOHW

Organisatie en bestuur

De Stichting Huurdersorganisatie Haag Wonen (HOHW) is op 22 augustus 2018 opgericht en sinds 14 maart 2019 gevestigd aan het Spui 240 in Den Haag.

De HOHW staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72401893.



De organisatie HOHW bestaat uit een bestuur, een (op dit moment nog afwezige) adviseur en een administratief medewerk(st)er. Daarbij heeft de HOHW een onafhankelijk controlerend orgaan, de Raad van Toezicht.

Bestuur

Samenstelling bestuur per 1 mei 2023:

Naam	Functie	Rooster van aftreden
H.J. (Hans) van Rossen	voorzitter	01-06-2025
I. (Inge) van den Beld	vicevoorzitter	01-06-2024
S. (Sabrine) Youssef	penningmeester	01-05-2027
W.D.H.J. (Willem) van der Heijden	bestuurslid	01-05-2027
R.L. (Rogier) Kraf	bestuurslid	01-05-2027

Met deze bestuursleden hadden we in 2023 een inspirerend jaar met een bestuur dat een afspiegeling is van onze medehuurlers; in leeftijd, in man/vrouw en in afkomst is het bestuur nu meer divers.

De nieuwe bestuursleden volgden een opleiding, deden mee met de lopende zaken en werden ingewerkt, zodat ze steeds beter hun taken op volkshuisvestelijk gebied kunnen oppakken.

Bestuursvergaderingen

Het bestuur heeft het afgelopen jaar tien keer een bestuursvergadering gehouden en tien keer een afstemmingsoverleg (bestuursvergadering zonder agenda en verslag).

Ondersteuning

De HOHW wordt in haar taken ondersteund door een adviseur en een administratief medewerkster. Miriam Mulder is onze administratief medewerkster/ondersteuner en Wimar Hebels is per 11 maart de

adviseur/ondersteuner. Beiden zetten zich volledig in om het bestuur en de HOHW intensief te ondersteunen en zich te verdiepen in de volkshuisvestingsmaterie. Zij worden hierin ondersteund door de Woonbond door middel van begeleiding en scholing.

Woonbond

In verband met de detachering van de ondersteuning is de HOHW lid van de Woonbond.

Raad van toezicht

Bericht van de raad van toezicht

De raad van toezicht is het onafhankelijk, intern toezichthoudend orgaan van de HOHW. De raad van toezicht ziet toe op de besluitvorming van het bestuur en is onder meer betrokken bij het samenstellen van het bestuur.

Samenstelling raad van toezicht per 31 december 2022:

Naam	Functie	Rooster van aftreden
M.J.H. (Max) Philippens	voorzitter	09-10-2026
D.P. (Peter) Molenaar	lid	24-10-2026
J. (Judith) van El	lid	21-04-2024

De raad van toezicht heeft in 2023 viermaal (21 maart, 27 juni, 24 oktober en 7 december) vergaderd, in bijzijn van het voltallige bestuur.

De raad van toezicht, het bestuur en de ondersteuning van het bestuur hebben op 28 september 2023 een zogeheten heidag bijgewoond. De heidag stond in het teken van nadere kennismaking met elkaar en met de nieuwe bestuursleden, van de organisatiecultuur en van samenwerken, dit alles onder leiding van Caroline Kuijper, trainer, coach en vertrouwenspersoon.

Door de veelvuldige afwezigheid en het uiteindelijke vertrek van de beleidsondersteuner zijn al vanaf het begin van 2023 bepaalde - niet bestuurlijke en toch noodzakelijke - taken van de beleidsondersteuner binnen de begroting via een tijdelijke zzp-constructie onder voorwaarden uitgevoerd door de voorzitter van het bestuur. Het spreekt voor zich dat de zowel de raad van toezicht als ook het bestuur deze situatie vanuit overwegingen van good governance niet gewenst achtten, maar gelet op de situatie toch geaccepteerd hebben, althans voor een afzienbare termijn. Inmiddels is in maart 2024 uiteindelijk de vacante positie van beleidsondersteuner weer ingevuld, waardoor ook de zzp-constructie eindelijk beëindigd kan worden.

De situatie maakt andermaal duidelijk dat – en dat is een punt van grote zorg en aandacht – de toename van de bevoegdheden en taken van HOHW vanuit de wet- en regelgeving een zeer zware last legt op de leden van het bestuur en hun ondersteuning. Zij zien zich daarbij bovendien bij de uitvoering van hun taken geplaatst tegenover zeer ervaren en deskundige professionals van de woningcorporatie en de gemeente. Het blijft in dit ongelijke speelveld een hele zware opgave voor bestuursleden om dan toch hun taken en bevoegdheden uit te voeren en hun verantwoordelijkheid te nemen. Ook al heeft de raad van toezicht het bestuur daarbij desgevraagd met het nodige advies ondersteund.

De raad van toezicht heeft dan ook hoge waardering voor de wijze waarop het bestuur ook in 2023 zich op een uitmuntende wijze van haar taken gekwetend heeft. Dit laat onverlet de grote zorg van de raad van toezicht voor de voornoemde ontwikkeling.

Contacten met huurders

De HOHW behartigt het gezamenlijk belang van de huurders van Haag Wonen, zowel de huidige als die in de toekomst. De HOHW faciliteert ook initiatieven van huurders voor zover ze een breed huurdersbelang dienen.

Er zijn nieuwe bewonerscommissies opgericht, met daarbij de basiscursus voor bewonerscommissies als ondersteuning. Regelmatig hebben bestuursleden en ondersteuners contact gehad met bewoners en bewonerscommissies over vele onderwerpen. Zaken die echt opvallen zijn toch de vele huurders die zich niet gehoord voelen door Haag Wonen en dan vooral bij reparaties. Deze liggen, ook bij aannemers of reparateurs, oneindig lang op de plank. Als huurders dan de beheerconsulenten daarover aanspreken wordt er niet altijd adequaat naar huurders gereageerd. Het drijft mensen tot wanhoop, vooral als men er soms meerder jaren achteraan moet gaan.

Daarnaast zijn er in 2023 bewonerscommissies ondersteund die te maken hadden met een groot renovatieproject of met sloop-nieuwbouw. Daar waar er geen bewonerscommissie was, hebben we geprobeerd er een te vormen of anders namens de bewoners een advies aan Haag Wonen gegeven omtrent de plannen.

Bewonerscommissies

Per 31 december 2022 zijn er 39 bewonerscommissies aangesloten bij de HOHW.

Nieuwjaarsbijeenkomst

Elk jaar organiseert de HOHW een bijeenkomst voor alle aangesloten bewonerscommissies en sinds vorig jaar gebeurt dit gezamenlijk met Haag Wonen. Ook in 2023 was er weer een bijeenkomst en wel op 15 februari, waarbij diverse bewonerscommissies aanwezig waren, alsmede enkele leden van de Raad van Toezicht, bestuurders en de ondersteuner van de Huurdersorganisatie Haag Wonen.

Speerpunten van de HOHW

Betaalbaarheid en kwaliteit

Bij het bepalen van ons standpunt over de jaarlijkse huurverhoging letten we vooral op de gevolgen die dit heeft voor de individuele huurders. In sommige jaren zijn we - onder protest - akkoord gegaan met een (extra) stijging boven de inflatie. In 2020 gebeurde dit, wat de HOHW betreft, voor het laatst.

Het betaalbaar houden van de huren blijft voor de HOHW een speerpunt van het beleid. Wij blijven ons verzetten tegen forse huurverhogingen en proberen te voorkomen dat er bij de huurders betaalproblemen ontstaan.

Hierbij leggen de bijkomende kosten van energie en de hoogte van gemeentelijke heffingen een groot gewicht in de schaal. Uit onderzoek is gebleken dat binnen Haaglanden de gemiddelde huurder bijna 50% kwijt is aan alleen de woonlasten.

We zijn en blijven van mening dat de maandelijkse woonlasten een te groot beslag op het inkomen van de huurder leggen. Voor de HOHW is het belangrijk dat de basiskwaliteit van de woningen goed is, maar dat de woningen uiteraard ook betaalbaar zijn.

Haag Wonen wil de komende jaren de slechtste energielabels (E, F en G) wegwerken. Tot nu toe zijn er aan die huizen weinig energiebesparende aanpassingen gedaan waardoor deze veel energie verbruiken.

Woningen worden beter geïsoleerd en er worden dubbelglas en zonnepanelen geplaatst.

Bij een aantal woningen zijn er problemen omdat het oude woningen betreft waar het isoleren lastig is of omdat de woningen onder gemeentelijke monumentenzorg vallen, waarbij er bijvoorbeeld geen dubbelglas, maar wel monumentenglas kan worden geplaatst. Uit de vele klachten die de HOHW dit jaar weer heeft ontvangen van huurders blijkt dat er toch veel mensen nog steeds in tochtige, koude huizen wonen en dit feit geldt niet alleen voor de huizen met een E-, F- of G-label. Er wordt te weinig gedaan om bewoners een tocht- en schimmelvrij huis te verhuren, met alle nadelige gevolgen voor die huurders wat betreft financiën en gezondheid.

Een beter energielabel mag geen huurverhoging meer geven voor de bewoners. De overheid heeft bepaald dat deze regeling per 1 januari 2022 is ingegaan, maar wij hebben na overleg met Haag Wonen gerealiseerd dat dit voor de huurders al per 1 juli 2021 is ingegaan.

Daar waar de woningen redelijkerwijs niet meer kunnen worden verbeterd komt er een sloop-nieuwbouwproject. De gemeente heeft aangegeven dat er veel woningen bij moeten komen en van alle nieuwbouw moet minimaal 30% sociale huurwoning worden.

Daar waar er een sloop-nieuwbouwproject is of komt, bestaat de regel dat er evenveel sociale huurwoningen terug moeten komen als dat er gesloopt worden. Van de extra woningen die op die plek worden gebouwd, moet ook nog eens minimaal 30% sociale huurwoning zijn.

Als HOHW volgen we deze ontwikkelingen op de voet en zijn we regelmatig met huurders en Haag Wonen hierover in gesprek.

Door deze zaken hopen we te kunnen bijdragen aan kortere wachtlijsten, meer beschikbaarheid, betere woningen, minder vocht- en schimmelproblemen en lagere energielasten.

Alle hiervoor genoemde maatregelen zijn nog lang niet perfect en zeker niet klaar. De komende jaren is Haag Wonen hier nog heel druk mee en wij als huurdersorganisatie blijven betrokken bij alle facetten hiervan.

Woonoverlast

Woonoverlast blijft een belangrijk onderwerp voor ons als huurdersorganisatie.

Woonoverlast kan heel divers zijn: problemen tussen huurders, gehorige woningen, jeugd in portieken, daklozen in de kelderbox, vervuiling van gemeenschappelijke ruimtes enz.

Een deel ervan kan worden voorkomen door aanpassingen aan woningen of portieken, maar het grootste deel blijft lastig om op te lossen. Het blijft belangrijk dat bewoners het melden bij Haag Wonen, of, indien het straatproblemen zijn, bij de politie.

Er is bij de HOHW een groep huurders geweest die op een thema-avond *woonoverlast* met onze bestuursleden en onze adviseur hebben gesproken over de overlast die zij ervoeren, welke oplossingen zij voorstelden en van wie ze verwachtten dat er maatregelen zouden worden genomen tegen de overlast. Daarover heeft de HOHW een advies aan Haag Wonen gestuurd en we zijn met de corporatie in gesprek geweest hierover. Het is een belangrijk, maar ingewikkeld onderwerp. Er is niet een eenduidige oplossing te geven voor alle overlast die door huurders wordt ervaren.

Het probleem is complex, maar de huurders hebben recht op een prettige en veilige woning. Daarom vragen we Haag Wonen toch stappen te gaan ondernemen om huurders te laten zien dat er volgens een constante leidraad naar oplossingen wordt gezocht. De HOHW heeft het idee dat er weinig energie wordt gestoken in het oplossen van bepaalde problematiek.

Contact met de achterban: een enquête

In november 2023 heeft de HOHW een enquête georganiseerd onder alle huurders van Haag Wonen. Het houden van een dergelijke huurderspeiling dient voor ons meerdere doelen:

- we treden in contact met onze achterban;
- we krijgen een idee van grote problemen die breed spelen onder huurders;
- we controleren Haag Wonen op een aantal belangrijke punten;
- de achterban komt meer over ons te weten en over het werk dat we doen.

We kunnen tevreden zijn met de ca. 1000 reacties die we hebben gekregen op onze digitale enquête die Haag Wonen voor ons verspreidde. Zowel wat dit aantal als de samenstelling (leeftijd, woonlocatie binnen de stad) betreft, durven we te stellen dat we een steekproef hebben die representatief is voor de totale groep huurders van Haag Wonen.

Hoewel je altijd voorzichtig moet zijn bij het trekken van conclusies (causale verbanden worden met een enquête niet zichtbaar gemaakt), is een aantal zaken duidelijk naar voren gekomen. Zo wordt de 8+ als cijfer voor de dienstverlening die Haag Wonen zelf nastreeft bij lange na niet gehaald: met een 6,1 als gemiddelde en 40% onvoldoendes mogen we stellen dat er veel ontevredenheid heerst onder de huurders op dit punt.

Het is nu aan het bestuur om verder in contact te treden met de huurders om een exacter beeld te krijgen van de ontevredenheid die heerst over een aantal zaken, zoals de kwaliteit van de dienstverlening. Via de enquête hebben 326 huurders aangegeven dat ze benaderd mogen worden door ons voor vervolgonderzoek. Een bestuursadviesgroep (BAG) zou een mogelijke vorm kunnen zijn voor een volgende stap. Uiteindelijk moeten we met wat we uit de vervolgstap en de resultaten van de enquête hebben geleerd naar Haag Wonen kunnen stappen, zodat er concreet gewerkt kan worden aan oplossingen voor de grootste problemen waar huurders tegenaan lopen.

Bijlage I

Aangesloten bewonerscommissies en -groepen per 1-1-2023

1. Amhof, het	Aantal woningen:	40
2. Ammunitiehaven	Aantal woningen:	162
3. Aquamarino	Aantal woningen:	28
4. BUZH174	Aantal woningen:	69
5. Camphuijs, de	Aantal woningen:	38
6. Denekampstraat	Aantal woningen:	222
7. Driest, van	Aantal woningen:	59
8. Durgerdamhof/Uitgeeststraat	Aantal woningen:	75
9. Edelsteen, de	Aantal woningen:	392
10. Eden	Aantal woningen:	54
11. Fluitenberg, de	Aantal woningen:	57
12. Harmonia	Aantal woningen:	192
13. Houtwijk, Centraal Wonen	Aantal woningen:	49
14. Isabella Hoog	Aantal woningen:	216
15. Kloosterveen	Aantal woningen:	32
16. Kroon, de	Aantal woningen:	125
17. Lozerlaan	Aantal woningen:	512
18. MAR	Aantal woningen:	228
19. Medemblikstraat	Aantal woningen:	160
20. Nieuwe Haven, de	Aantal woningen:	54
21. Nieuwe Laantjes, de	Aantal woningen:	24
22. Paulus Potter	Aantal woningen:	56
23. Pijnacker Hordijk	Aantal woningen:	183
24. Polanenhof	Aantal woningen:	120
25. Pyrolalaan	Aantal woningen:	72
26. Rivierenbuurt, Maasstraat e.o.	Aantal woningen:	54
27. Sierkan, de	Aantal woningen:	11
28. Sleepnethof	Aantal woningen:	126
29. Sleepnetstraat	Aantal woningen:	96
30. Sleepnetstraat 300	Aantal woningen:	36
31. Spiegelstraat, van de	Aantal woningen:	19
32. Tabula Rasa	Aantal woningen:	35
33. Tromphof	Aantal woningen:	12
34. Tussenstrook, de	Aantal woningen:	96
35. Vijf Struiken, de	Aantal woningen:	395
36. Wissel, de	Aantal woningen:	86
37. Witte Anna, de	Aantal woningen:	166
38. Zwedenburg	Aantal woningen:	55
	=====	
Totaal aantal woningen:		4.406

Bijlage II

Verklaring kascontrolecommissie

Betreft boekhouding 2023 HOHW

De kascontrole heeft plaats gevonden op 21 maart 2024.

De kascontrole is gedaan door: Mevr. A. Rijneveld, werkzaam bij Haag Wonen, en Dhr. T. Stikkelman, huurder bij Haag Wonen.

De controle heeft plaatsgevonden door uitleg van procedures van controles facturen en goedkeuring van declaraties. De betaling van deze facturen en declaraties en de boekingen in de administratie. Daarnaast zijn een aantal facturen en declaraties gecontroleerd.

De kascontrolecommissie heeft de balans per 31 december 2023 en het overzicht van inkomsten en uitgaven van 2023 gecontroleerd. Vastgesteld is dat begin en eindsaldo van de bankrekening overeenstemt met de bankafschriften. De inkomsten en uitgaven zijn verantwoord middels schriftelijke bewijzen,

De vergoedingen aan bestuursleden en leden van de Raad van Toezicht zijn conform bijlage 5 van het huishoudelijk reglement.

De kascontrolecommissie heeft verder geen opmerkingen over de financiële stukken en is van mening dat deze een getrouw beeld geven van het bestuur en de financiële toestand van HOHW.

De kascontrolecommissie:

A.Rijneveld:

T. Stikkelman:

Bijlage III

Gehanteerde afkortingen/verklarende woordenlijst

AW	<u>Autoriteit Woningcorporaties</u> Autoriteit Woningcorporaties voert het financieel en integraal extern toezicht op woningcorporaties uit op basis van de woningwet 2015.
BAG	<u>BewonersAdviesGroep</u> Een huurdersafvaardiging die voor een breed huurdersbelang wil adviseren op thema's en/of volkshuisvestelijke vraagstukken.
BC	<u>Bewonerscommissie</u>
GGD	<u>Gemeentelijke Gezondheidsdienst Haaglanden</u>
HOHW	<u>Huurdersorganisatie Haag Wonen</u> Behartiger van de gezamenlijke belangen van (aspirant) huurders van Haag Wonen, lokaal en regionaal.
KvK	<u>Kamer van Koophandel</u>
RvT	<u>Raad van Toezicht</u> Onafhankelijk controleorgaan van de HOHW.
SHH	<u>Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden</u> De HOHW maakt samen met 16 huurdersorganisaties uit de regio Haaglanden deel uit van de vereniging SHH. De SHH vertegenwoordigt 95% van alle huurders in de regio Haaglanden. Dit komt neer op 475.000 bewoners en daarnaast heeft zij een stem voor de 132.000 woningzoekenden in de regio.
SVH	<u>Sociale Verhuurders Haaglanden</u> Haag Wonen maakt samen met 15 woningcorporaties deel uit van de SVH. Hier worden regionale volkshuisvestelijke zaken en ontwikkelingen besproken, zoals bijvoorbeeld de regionale prestatieafspraken en Woonnet Haaglanden.
Wohv	<u>Wet op het overleg huurders en verhuurder</u>

Stichting Huurdersorganisatie Haag Wonen

Spui 240
2511 BX DEN HAAG
tel. 070 3883848

info@hohw.org
www.hohw.org (tijdelijk buiten gebruik)
KvK 72401893