

Huurders Belang **Woonmeij**



Een serieuze en zichtbare partner voor de huurder van Woonmeij



**PRAAT MEE
DENK MEE
DOE MEE ...**

**Samen staan
we sterk!**

Belangenbehartiging voor huurders



Inhoudsopgave

HBW is vindbaar en toegankelijk voor huurders	3
HBW onderhoudt korte lijnen met Woonmeij	3
HBW is fysiek zichtbaar voor huurders en laagdrempelig benaderbaar	3
HBW streeft naar (beter) inzicht in wat leeft en wat de behoefte van de huurders is	4
HBW is als een critical friend voor Woonmeij.	4
HBW wil goed geïnformeerd zijn en is een serieuze partner	4
HBW is pro actief en heeft invloed op beleid	4
HBW is op de hoogte	4
HBW evalueert regelmatig	5

“Een nieuwe lente en een nieuw geluid”, zo luidt het gedicht van Herman Gorter van 1889. Deze metafoor kan ook voor de ontwikkelingsfase van HBW gebruikt worden. Na een interim voorzitter gedurende drie jaar, waarin wezenlijke veranderingen in werkwijze zijn doorgevoerd, gaat HBW een nieuwe periode tegemoet met een nieuwe vaste voorzitter en een nieuw bestuurslid. Dit moment grijpen we aan om samen te bepalen hoe HBW kan doorontwikkelen. Op een ‘heidag’ op 9 januari 2024 is onderling dieper kennis gemaakt, zijn kwaliteiten en valkuilen in beeld gebracht, maar is ook de handel en wandel van HBW tegen het licht gehouden. De aanwezige bestuursleden hebben input gegeven op de vragen: waar zijn wij van, wat willen we bereiken en hoe kunnen we dat aanpakken en wat hebben we dan nodig? Hun input is verzameld, gerubriceerd, geordend (bijlage 1) en is vervolgens samengevat in een korte notitie en geeft een duidelijke koers weer voor HBW.

HBW is vindbaar en toegankelijk voor huurders

Woonmeij en HBW hebben telkens het woongenot van de huurders voor ogen. HBW moet laagdrempelig zijn, maar is op dit moment te weinig zichtbaar naar inschatting van HBW. Het is noodzakelijk dat HBW met een statement naar buiten treedt en huurders op de hoogte brengt van waar zij voor staat. De zichtbaarheid wordt door HBW, maar ook door Woonmeij gestimuleerd en behoeft aandacht.

HBW is een vraagbaak voor huurders. Zij denkt mee met het gevoerde beleid en neemt bij collectieve op-, en aanmerkingen van (met meerdere) huurders contact op met Woonmeij en maakt het bespreekbaar.

Bij individuele klachten hoort zij de huurder aan en probeert, waar mogelijk, de huurder terug te verwijzen naar Woonmeij dan wel door te verwijzen naar de regionale klachtencommissie.

HBW onderhoudt korte lijnen met Woonmeij

HBW heeft regelmatig overleg met de directeur-bestuurder waarmee een bestendige relatie wordt onderhouden. Met het woongenot en een goede service voor ogen ziet HBW het als haar taak om kritisch mee te denken en te signaleren waar het niet goed gaat.

Een afvaardiging van het bestuur (voorzitter en een lid) heeft regelmatig overleg met de bestuurder van Woonmeij.

Het is wenselijk dat directeur-bestuurder in de bestuursvergadering zaken kan toelichten. Het DB stemt de agenda voor een bestuursvergadering af met Woonmeij.

Daarnaast heeft HBW de behoefte om voorafgaand aan afspraken met derden (tripartite) af te stemmen met de (agenda van) de bestuurder, zodat er meer invloed uitgeoefend kan worden op het overleg in het belang van Woonmeij/HBW.

HBW is fysiek zichtbaar voor huurders en laagdrempelig benaderbaar

We zien het als een gezamenlijke inspanning van Woonmeij en HBW om de nieuwe participatie levend te houden en waar mogelijk te vergroten. HBW ziet het als taak voor Woonmeij om de nieuwe klantvisie in de eigen organisatie te implementeren en te normaliseren. HBW ziet hierin nog een behoorlijke uitdaging.

De leden zijn zoveel als mogelijk aanwezig op de participatie avonden en op avonden waar het gaat om renovatie of sloopplannen van Woonmeij. Daarnaast doen de individuele HBW bestuursleden actief mee in bewonerscommissies. We zien dat er lang niet overal meer van dit soort commissies zijn. We gaan deze in kaart brengen en bezoeken. HBW zal op de website via Woonmeij een goede informatiebron zijn. Nieuwsfeiten worden regelmatig gepost en we zorgen dat er in ieder Meij Magazine een stukje over HBW te lezen is.

HBW streeft naar (beter) inzicht in wat leeft en wat de behoefte van de huurders is

HBW houdt de vinger aan de pols en neemt zich voor om aangeleverde gegevens goed te analyseren. Daarbij valt te denken aan tevredenheid, klachtafhandeling, effecten van bemiddeling van wijkcoaches. HBW streeft naar prestatieafspraken hierover met Woonmeij.

Daarnaast vraagt HBW blijvend aandacht voor woon-zorgprojecten, afgezet tegen de behoefte van bewoners/buurten. Wellicht dat contactpersonen of wijkcoaches in wijken het juiste middel zijn om goed op de hoogte te blijven. HBW zal goed aangehaakt moeten blijven bij hen.

HBW is als een critical friend voor Woonmeij

Zij kan daarom ook vragen of advies verwachten over het functioneren van de interne organisatie. Dat gaat over de geleverde service, bereikbaarheid, mailings, communicatie in het algemeen met huurders, positionering enz. enz.

Bij appartementencomplexen is een vaste wijkcoach aangesteld. In zijn algemeenheid is de taakstelling van wijkcoaches en sociaal regisseurs voor HBW onduidelijk en kan de effectiviteit daarom moeilijk vastgesteld worden. We verwachten komend jaar input op te halen en dit terug te kunnen koppelen aan Woonmeij.

HBW wil goed geïnformeerd zijn en is een serieuze partner

Uiteraard wil zij ook door Woonmeij als serieuze partner gezien worden, wat ook de lat van professioneel handelen bij HBW hoog legt. De openstaande vraag is of er sprake is van een spilfunctie/contactpersoon (Mart) of dat HBW een rechtstreekse samenwerkingsrelatie met Woonmeij (de dir-best) heeft? Met andere woorden zal er opnieuw besproken moeten worden welke rol een Woonmeij functionaris heeft ten opzichte van HBW? Dit wordt onderbouwd door de onduidelijkheid van de rol van de huidige contactpersoon.

HBW is pro actief en heeft invloed op beleid

HBW ziet de taak om zelf ook initiatieven te ondernemen met of voor huurders om het beleid positief te beïnvloeden. HBW formuleert daarmee dus soms ook ongevraagd advies. Als voorbeeld zou een voorbeeld van een organisatieadvies op het hierboven beschreven probleem kunnen zijn. Het is goed als HBW ook eigen initiatieven ontwikkelt.

HBW is op de hoogte

HBW zorgt ervoor dat zij zelf ook goed op de hoogte is en weet wat haar rechten en plichten zijn. Zij streeft ernaar om telkens goed betrokken te zijn bij overleggen en is goed op de hoogte van landelijke ontwikkelingen, wet- en regelgeving en trends. Zij legt indien nodig een relatie naar andere huurdersbelangen om daar op te halen wat hen bezig houdt of hoe zij hun positie vormgeven.

Het kennisniveau op deelgebieden vraagt specifieke werkgroepen die zich kunnen verdiepen. Zij volgen hiervoor indien nodig een training. Hierdoor kan HBW kritisch blijven ten aanzien van het gevoerde beleid van Woonmeij.

HBW evalueert regelmatig

HBW stelt zichzelf met regelmaat de vraag of het functioneren van het bestuur naar wens is. Dat doet zij door zelfevaluaties en kritisch te zijn naar wat zij bereikt. Het is goed om als HBW doelen vast te stellen over wat zij wil bereiken. De leden spreken elkaar aan en creëren daarmee een open en lerende houding ten opzichte van elkaar.

Marko Hermeler, Gina Zuiderhoek
Januari 2024

Actielijst wordt gemaakt in februari 2024

Wil je meepraten?

Mail ons dan of neem contact op.

Contact

Kantooradres: Laan van Bogaerde 13, 5491 GC Sint-Oedenrode (geopend op afspraak)

 06- 53 23 67 33

 secretariaat@huurdersbelangwoonmeij.nl

