

JAARVERSLAG 2010 STEDELIJK OVERLEG KOMMISSIES BO-EX (STOK)



Voor u ligt het jaarverslag over 2010 van STOK.

Dit jaarverslag is door het STOK-bestuur opgesteld en op de ALV van 8 maart 2011 vastgesteld.

Inhoud

- *Samenstelling bestuur*
- *Centrale doelstellingen / speerpunten in 2010*
- *Contacten met de Commissarissen*
- *Contacten met de achterban*
- *Contacten met Bo-Ex*
- *Werkgroepen (en Kort Overleg)*
- *Contacten met koepelorganisaties (waar de STOK lid van is)*
- *Deskundigheidsbevordering*
- *Ondersteuning door Stads*

JAARVERSLAG 2010 STEDELIJK OVERLEG KOMMISSIES BO-EX (STOK)

Samenstelling bestuur

Begin 2010 bestond het STOK-bestuur uit:

Jan Ruijs	voorzitter
Loek Olij-v.d. Bovenkamp	secretaris
Ferdinand Hagen	penningmeester
Yvonne del Valle	plaatsvervangend voorzitter
Netty Keijzer	lid
Vera Marinelli	lid

Ferdinand Hagen en Netty Keijzer waren aftredend. Zij stelden zich herkiesbaar en werden door de Algemene Ledenvergadering op 23 november 2010 herbenoemd.

Het bestuur had eind 2010 dezelfde bezetting als aan het begin.

Het bestuur kwam in 2010 11 keer bijeen in reguliere vergadering. Tussentijds vond zo nodig onderling overleg plaats, al dan niet bijgestaan door Jaap van der Veen (adviseur Stade).

Centrale doelstellingen / speerpunten in 2010

Energiebesparing

Doelstelling: *Het plan hoe de huurders van Bo-Ex in de komende 10 jaar minstens 20% op het gasverbruik kunnen besparen, leidend tot een netto verlaging van de woonlasten, is vastgesteld met de achterban en Bo-Ex en in 2010 van start gegaan.*

Resultaat: De STOK heeft in 2010 samen met Bo-Ex verder gewerkt aan het plan voor energiebesparing door het treffen van bouwkundige maatregelen (inclusief renovatie respectievelijk sloop en vervangende nieuwbouw). Het energielabel van de woningvoorraad komt voor de ingreep gemiddeld op een D-label, na de ingreep wordt het gemiddeld een C-label. De energiebesparende maatregelen worden uitgevoerd zonder huurverhoging voor de zittende huurder. Nieuwe huurders gaan een huur betalen die 3% hoger is dan volgens het eerder vastgestelde huurbeleid bij mutatie. Er is geen directe relatie tussen de huur voor de nieuwe huurders en de energiebesparende maatregelen. De netto woonlasten zullen door het energiebesparingsplan voor de zittende huurders dus inderdaad dalen, voor de nieuwe huurders is dat niet te zeggen.

Bo-Ex heeft in 2010 haar ambitie op het gebied van energiebesparing aangescherpt: het energielabel zou gemiddeld op een B-label moeten uitkomen. De financiering van de benodigde extra investeringen is nog niet uitgewerkt. De plannen om de woningen op een hoger label te laten uitkomen worden nu per complex verder uitgewerkt en met de betreffende bewoners besproken.

Samenwerking tussen STOK, Bo-Ex en bewonerscommissies

Doelstelling: *Een duidelijke toename van de tevredenheid van bewonerscommissies over hun functioneren en de samenwerking met Bo-Ex, wat betreft de communicatie, het nakomen van afspraken en de resultaten voor wonen en leefbaarheid.*

Resultaat: Om de betrokkenheid van Bo-Ex, STOK en de bewonerscommissies bij elkaar te bevorderen heeft de Werkgroep Samenwerking en participatie de Woonbond opdracht gegeven om een enquête te houden onder directie, management en medewerkers van Bo-Ex, de leden van het STOK-bestuur en alle individuele leden van bewonerscommissies. De rapportage van dit onderzoek was eind 2010 in concept gereed en zal in 2011 worden besproken in de werkgroep Samenwerking. Het onderzoek van de Woonbond geeft de waardering van de samenwerking door betrokkenen weer in 2010. Pas na uitvoering van de aanbevelingen kan bepaald worden of de tevredenheid is toegenomen.

Versterking huurdersparticipatie

Doelstelling: Een duidelijke toename van de participatie van (ongeorganiseerde) huurders, vooral groepen die nu moeilijk bereikt kunnen worden en in complexen waar geen bewonerscommissie actief is.

Resultaat: STOK wil graag meer bewonerscommissies bij de STOK en de Algemene Ledenvergaderingen (ALV's) betrekken, en deed dit in 2010 door enkele ledenvergaderingen thematisch in te vullen. Ook organiseerde STOK voor bewonerscommissies die met dezelfde onderwerpen bezig zijn speciale bijeenkomsten (herstructureringsgebieden en seniorencomplexen).

De individuele (ongeorganiseerde) huurders kunnen sinds november 2010 een gratis abonnement nemen op de Nieuwsflits, zie ook de paragraaf over internet.

Contacten met de Commissarissen

STOK heeft in 2010 enkele malen informatie gewisseld met de op onze voordracht benoemde commissarissen Sjef Halkes en Yasmine Tümer in de Raad van Commissarissen van Bo-Ex. Zij hebben twee bestuursvergaderingen en elk apart een Algemene Ledenvergadering bijgewoond.

Contacten met de achterban

Begin 2010 waren 29 bewonerscommissies aangesloten bij STOK. Aan het eind van het jaar waren dat er 30. Twee nieuwe bewonerscommissies sloten zich aan bij STOK, één commissie werd opgeheven.

Contact met de bewonerscommissies betrokken bij herstructurering

Doelstelling: De (structurele) knelpunten en voorstellen die voortkomen uit de ervaringen van de bewonerscommissies zijn geïnventariseerd en besproken met Bo-Ex respectievelijk De Bundeling. Dat heeft geleid tot duidelijke afspraken voor de toekomst.

Resultaat: Het bestuur heeft overleg gevoerd met drie bewonerscommissies die te maken hebben met herstructurering. Deze commissies brachten hun ervaringen en problemen in op de Algemene Ledenvergadering (thema overleg en herstructurering). Er kwamen geen knelpunten naar voren die met De Bundeling besproken zouden moeten worden. De knelpunten lagen vooral op het terrein van de samenwerking en communicatie met de Bo-Ex en leverden herkenning op bij de andere bewonerscommissies. Afgesproken is deze knelpunten bij Bo-Ex bespreekbaar te maken via de enquête van de Woonbond naar de waardering van de samenwerking. Dat levert een overzicht op van de belangrijkste knelpunten. De bespreking van

de rapportage van de Woonbond heeft vertraging opgelopen, waardoor dit pas in 2011 kan worden afgerond.

STOK sprak af met de bewonerscommissies in herstructurering om minstens eenmaal per jaar een overleg te organiseren.

Algemene Ledenvergaderingen

Doelstelling: *Levendige ledenvergaderingen waarbij onderwerpen goed zijn uitgediept. De helft van onze leden heeft een of meer ledenvergaderingen in 2010 bijgewoond.*

Resultaat: Er werden in 2010 vier Algemene Ledenvergaderingen gehouden.

De huuronderhandelingen namen ook dit jaar niet veel tijd in beslag, vanwege de door de regering vastgestelde huurverhoging op inflatieniveau. Besproken onderwerpen zijn: servicekosten, de jaarstukken over 2009, het veiligheidsbeleid, de participatie van de achterban, overleg over herstructurering, de kostenverdeling bij energiebesparende maatregelen en werkplan en begroting 2011.

Verder stond iedere vergadering het Rondje bewonerscommissies op de agenda. De daarin gemelde knelpunten werden door het STOK-bestuur besproken in het Bestuurlijk overleg met Bo-Ex.

Het werken met thema's heeft inderdaad levendige vergaderingen opgeleverd. Van de 30 aangesloten bewonerscommissies bezochten 12 een of meerdere keren de ledenvergaderingen. Gemiddeld namen 8 bewonerscommissies deel aan de ALV. De deelname van bewonerscommissies aan de ALV is door de 'thema-avonden' wel verbeterd, maar de doelstelling (15) is niet gehaald. Een verklaring hiervoor kan zijn dat een aantal bewonerscommissies niet meer actief is.

Schriftelijke informatie

Het bestuur verspreidt een Nieuwsbrief onder alle leden van de aangesloten bewonerscommissies. De Nieuwsbrief kwam in 2010 drie maal uit. Eind 2010 stuurde het bestuur een nieuwjaarskaart aan alle leden en andere betrokkenen bij STOK. Om de bekendheid van STOK bij de medewerkers van Bo-Ex te versterken kregen zij ook een kaart, met een verwijzing naar de website van STOK.

In de Nieuwsbrief kwamen onder meer de volgende onderwerpen aan de orde: de servicekosten, de schoonmaak, de glasverzekering, het veiligheidsbeleid, herstructurering, de hoge kosten voor elektriciteit in de complexen met lift en de instelling van een Nieuwsflits.

De STOK heeft voor ieder nummer van het Bewonersblad, dat vier keer per jaar door Bo-Ex onder alle huurders wordt verspreid, een bijdrage geschreven.

Internet

STOK is ook in 2010 via de eigen website www.stokachterdedeur.nl 24 uur per dag bereikbaar geweest. Op deze website staat informatie over wat STOK en de bewonerscommissies doen als belangenbehartigers van de huurders en over de rechten en plichten van huurders. De website wordt bijgehouden door Patricia Tureay (bewonerscommissie Joke Smitplein) en Jaap van der Veen (Stade).

In 2010 hadden drie bewonerscommissies een eigen pagina op de website van STOK.

In november 2010 begon het bestuur met een nieuwe service, namelijk de 'Nieuwsflits'. Dat is een overzicht per e-mail van de laatste verschenen berichten op de website. Eind 2010 waren er 49 (gratis) abonnementen genomen, voornamelijk door leden van bewonerscommissies.

In totaal heeft de website in 2010 12.692 bezoekers gehad en 29.349 paginaweergaven gegenereerd. Dat is een stijging van bijna 6% respectievelijk daling van bijna 14% ten opzichte van het voorgaande jaar. Per bezoeker werden dus wat minder pagina's bezocht.

De meest bezochte pagina's betroffen (behalve de beginpagina) informatie voor en over bewonerscommissies, vooral het stappenplan bewonerscommissies, de algemene informatie en het overzicht per straat of er een bewonerscommissie bestaat.

De top 10 van de meest gevraagd pagina's:

1. Beginpagina	(gemiddeld circa 225 keer per maand)
2. Stappenplan	(105)
3. Overzicht bewonerscommissies	(70)
4. Overzicht straten	(40)
5. Energiebesparingsplan	(35)
6. Rechten van de huurders	(35)
7. Activiteiten van STOK	(35)
8. FAQ bewonerscommissies	(30)
9. STOK algemeen	(30)
10. Links	(25)

De pagina over het abonnement voor de Nieuwsflits werd in december 37 keer bekeken. Ook wordt de samenwerkingsovereenkomst regelmatig van de website gedownload. Bezoekers vinden de website vooral via Google, maar ook via Bo-Ex, De Bundeling en via aangesloten bewonerscommissies met een eigen website.

Contacten met Bo-Ex

Bestuurlijk overleg

Het STOK-bestuur voerde in 2010 4 maal overleg met het management van Bo-Ex, o.a. over de verdeling van de kosten voor energiebesparende maatregelen, de verkoop van woningen, het toewijzingsbeleid voor garages, het ondernemingsplan van Bo-Ex, het huurbeleid bij mutatie, het veiligheidsbeleid, de werkgroepen, het serviceabonnement, werkplan en begroting van STOK en evaluatie van de leefbaarheidsbudgetten. Ook kwamen op iedere bijeenkomst de voortgang in de werkgroepen en de door bewonerscommissies gesignaleerde knelpunten ter sprake.

Voor het overleg met Bo-Ex waren in 2010 behalve de speerpunten nog de volgende doelstellingen geformuleerd:

Woningvoorraadbeleid en herstructurering

Doelstelling: *Er blijven ook op langere termijn voldoende goedkope en betaalbare woningen beschikbaar voor de doelgroep.*

Resultaat: Bo-Ex heeft aangegeven dat zij ook op termijn kan blijven voldoen aan de gemaakte prestatieafspraken met de gemeente over behoud van voldoende betaalbare woningen voor de primaire doelgroep. Niettemin zullen via het huurbeleid bij mutatie in gewilde buurten en voor grote woningen de huren fors kunnen stijgen. Dit zal toch een aandachtspunt van STOK blijven.

Jaarlijkse huurverhoging

Doelstelling: De jaarlijkse huurverhoging in 2010 is in procenten uitgedrukt niet meer dan de inflatie in 2009.

Resultaat: De huurverhoging in 2010 was inflatievolgend.

Evaluatie leefbaarheidsbudgetten

Doelstelling: Goede evaluatie van de werkwijze bij de leefbaarheidsbudgetten en de resultaten daarvan, samen met Bo-Ex en de achterban; duidelijke conclusies over het vervolg.

Resultaat: Deze evaluatie heeft in 2010 niet plaatsgevonden omdat er nog geen rapportage van Bo-Ex beschikbaar was.

Veiligheid en inbraakpreventie

Doelstelling: Zicht op de resultaten van het veiligheidsbeleid van Bo-Ex; afspraken over eventuele aanpassing en uitbreiding.

Resultaat: STOK heeft advies uitgebracht over het veiligheidsbeleid van Bo-Ex. De aanbevelingen zijn overgenomen door Bo-Ex. Per complex zal in de komende jaren een complexveiligheidsplan worden opgesteld, in overleg met de bewonerscommissie.

Werkgroepen

Het STOK-bestuur werkt samen met Bo-Ex en vertegenwoordigers van de bewonerscommissies in de vorm van werkgroepen (WG). Kenmerkend voor de werkgroepen is verder dat ze een concrete opdracht hebben, moeten leiden tot een advies of product, en meerdere bijeenkomsten kennen.

WG Energiebesparing

Deelnemers: Netty Keijzer, Loek Olij en Jan Ruijs namens STOK, bijgestaan door Jaap van der Veen; namens de bewonerscommissies I. van Es en H. de Rooij; namens Bo-Ex Martin Gunther, Arjan van Zanen en Rolf v.d. Weide. Aanvankelijk is alleen verder gewerkt aan de labeling van de woningen. Bo-Ex heeft inmiddels een aantal medewerkers dat gecertificeerd is om de labeling uit te voeren. Voor de uitwerking van het plan moest eerst in het bestuurlijk overleg overeenstemming bereikt worden over de financiering van het energiebesparingsplan. Toen Bo-Ex na overleg met STOK daar een besluit over genomen had kon de werkgroep het energiebesparingsplan verder uitwerken, en kwam de planning aan de orde. Bo-Ex is begonnen om bij complexen waar onderhoud wordt gepleegd energiebesparende maatregelen aan te brengen.

In deze werkgroep is STOK ook ondersteund door de Woonbond.

WG Samenwerking en Participatie

Deelnemers: Netty Keijzer, Loek Olij en Jan Ruijs namens STOK, bijgestaan door Jaap van der Veen; namens Bo-Ex Coen Braan; namens de bewonerscommissies W. van Boordt, I. van Es, H. de Rooij, H. Swartjes en S. van de Vlist. Deze werkgroep heeft zich in 2010 beziggehouden met de nieuwe Samenwerkingsovereenkomst, die begin 2011 zal worden afgerond, en met de enquête van de Woonbond. De uitwerking van deze enquête in een rapportage door de Woonbond zal in de loop van 2011 uitmonden in een aantal aanbevelingen voor verdere verbetering van de betrokkenheid van Bo-Ex, STOK en de bewonerscommissies bij elkaar.

Kort Overleg

Behalve de werkgroepen zijn er ook aandachtsvelden binnen het bestuur benoemd, waarover ad hoc overleg met Bo-Ex plaatsvindt. Bijvoorbeeld in de vorm van een klankbordgroep, of een bijeenkomst van betrokkenen. Dit noemen we *Kort Overleg groepen* (KO). Naast bestuursleden zijn soms ook leden van de bewonerscommissies vertegenwoordigd. De volgende onderwerpen komen in deze vorm aan de orde:

- onderhoud
- woningvoorraadbeleid
- servicekosten
- communicatie bij complexe problemen
- kwaliteit van dienstverlening.

In 2010 is de voortgang op deze terreinen wel in het bestuurlijk overleg aan de orde geweest, maar is geen KO georganiseerd.

Contacten met koepelorganisaties (waar de STOK lid van is)

De Bundeling

Bestuursleden Netty Keijzer en Yvonne del Valle woonden in 2010 de bijeenkomsten van De Bundeling bij. Zij lichtten op de bestuursvergaderingen de andere bestuursleden in over de belangrijke punten. In 2010 is een bestuurslid van De Bundeling eenmaal aanwezig geweest op een bestuursvergadering van de STOK.

Alle bestuursleden ontvangen de Nieuwsbrief van De Bundeling.

Regionaal Huurdersberaad

Door het gebrek aan menskracht in het STOK-bestuur is het niet mogelijk alle vergaderingen van het Regionaal Huurdersberaad bij te wonen. Indien mogelijk wonen Jan Ruijs en/of Ferdinand Hagen de vergaderingen bij, zo nodig treedt De Bundeling op als onze woordvoerder.

De Woonbond

De bijeenkomsten van de Woonbond worden zoveel mogelijk bijgewoond door Yvonne del Valle (die ook de Provinciale Vergaderingen voorziet) en Netty Keijzer. Zij brengen hiervan verslag uit in de bestuursvergaderingen. Zie ook onderstaande paragraaf over deskundigheidsbevordering. In 2010 heeft een medewerker van de Woonbond ondersteuning en advies gegeven aan de deelnemers van de Werkgroep Energiebesparing, onder meer door het maken van een aantal berekeningen.

Deskundigheidsbevordering

De koepelorganisaties en Stade Advies bieden cursussen en bijeenkomsten aan voor deskundigheidsbevordering. Het bestuur heeft in 2010 deelgenomen aan:

Woonbond Symposium Participatie	(19 maart)
Woonbond Initiatief met energiebesparing	(31 maart)
Platform Corpovenista Conferentie <i>De wijk: denken, doen en doorzetten</i>	(22 juni)
RHB Excursie Oud en nieuw in de Spaarndammerbuurt in Amsterdam	(15 september)
Woonbond Symposium Overlast	(1 oktober)
Woonbond Verhuurbeleid	(15 oktober)
Stade Stedelijke bewonersconferentie Bewonersparticipatie in Utrecht	(14 december)

Ook bewonerscommissieleden kunnen op kosten van STOK deelnemen aan cursussen, op voorwaarde dat zij hiervan een kort verslag maken. Hier is in 2010 geen gebruik van gemaakt.

Ondersteuning door Stade

Jaap van der Veen van Stade Advies gaf ook in 2010 inhoudelijk en procesmatig ondersteuning aan het STOK-bestuur en coördineerde de uitvoering van een aantal besluiten.

Voor de uitwerking van het ALV-thema *Overleg over herstructurering* werd adviseur Claartje Sadée van Stade ingezet. Het ALV-thema *Participatie achterban* werd uitgewerkt door adviseur Sylvia Woudenberg.

Brechtje Parent verzorgde de secretariële en Elly Barkel de financiële ondersteuning.

Bo-Ex financierde de ondersteuning van Stade.