



Jaarverslag STOK 2016

Inhoudsopgave

0. Inleiding

1. Vernieuwing van de organisatie

- a. *Bestuursplan en Werkplan 2017*
- b. *Relatie met en tussen bewonerscommissies*
- c. *Aandacht voor participatie en zelfbeheer*
- d. *Inbreng bij Prestatieafspraken*
- e. *Afspraak over nieuwe samenwerkingsovereenkomst*
- f. *Vernieuwing stedelijk overleg*
- g. *Vernieuwde website*

2. Prestatieafspraken 2017-2020

- a. *Van huurverhoging naar huurverlaging*
- b. *Meer capaciteit van de sociale woningbouw*
- c. *Inzet voor duurzaamheid*

3. Advisering van Bo-Ex

- a. *Het streefhuurbeleid*
- b. *Toewijzingsbeleid en passend toewijzen*
- c. *Daeb niet Daeb*
- d. *Woningmarktregio Utrecht*
- e. *Ondernemingsplan Bo-Ex*
- f. *Regionale geschillencommissie*
- g. *Functie profiel nieuwe directeur*

4. Overleg STOK en Bo-Ex in werkgroepen

- a. *Huur- en voorraadbeleid*
- b. *Energie*
- c. *Participatie en communicatie*

5. Varia

- a. *Evaluatie incassoprocedure*
- b. *Visitatie van Bo-Ex*
- c. *Regeling verhuisadviseur senioren*
- d. *Campagne niet gebruik huurtoeslag*
- e. *Overleg met commissarissen*
- f. *Ondersteuning door derden*
- g. *Lidmaatschap Woonbond*
- h. *Lustrum STOK*

6. Samenstelling bestuur en werkgroepen

7. Financieel overzicht

0. Inleiding

2016 was een bewogen jaar; zowel binnen STOK als binnen de hele sector van sociale huisvesting. Het bestuur geraakte in een tijdelijke impasse terwijl ondertussen door de Nieuwe Woningwet zich kansen voordeden die aangegrepen moesten worden. De periode dat tegenstellingen een obstructieve uitwerking hadden ligt achter ons en nieuwe initiatieven beginnen gestaag en goed wortel te schieten.

In dit Jaarverslag 2016 wil het bestuur zich beperken tot de voornaamste kwesties en ontwikkelingen binnen de vereniging. Voor veel meer informatie verwijzen we naar www.stokachterdedeur.nl.

Hieronder de belangrijkste thema's in 2016.

1. Vernieuwing van de organisatie

Algemeen

De Woningwet 2015 stelt nieuwe eisen aan de huurdersorganisatie en biedt ook nieuwe mogelijkheden. Dat vroeg om bezinning op de aanpak van het bestuur van STOK en intensief beraad over de keuze van prioriteiten in 2016.

De uitbreiding van het bestuur met nieuwe leden zorgde vanaf januari voor de nodige gewenningsproblemen: de oude en de nieuwe garde konden moeilijk aan elkaar wennen en hun opvattingen en werkwijzen liepen behoorlijk uiteen. Dit zorgde voor een bestuurlijke impasse omdat ook tijdens de bestuursvergaderingen uiterst moeizaam overeenstemming over de beleidsthema's werd bereikt. Deze situatie is tijdens de bestuursdag van 30 april onder leiding van de adviseur Herman Leisink uitgebreid aan de orde gekomen. Daar werden de eerste stappen gezet naar een bestuur in staat was meer een-drachtig op en naar buiten te treden. In de bestuursvergaderingen in de daarop volgende maanden zijn de meest opvallende knelpunten zoals een gebrek aan onderling vertrouwen, de moeizamevoortgang in het nemen en uitvoeren van besluiten met elkaar besproken. Van de andere kant bleken de inhoudelijke tegenstellingen binnen het bestuur minder scherp te zijn dan in eerste instantie leek.

Er is ook een nieuwe aanpak afgesproken en gekeken op welke terreinen het bestuur nog aanvulling behoefde.

a. Bestuursplan en Werkplan 2017

De nieuwe aanpak is vastgelegd in een *Bestuursplan* (zie ook www.stokachterdedeur.nl/belangenbehartiging) waarin de interne werkwijze centraal staat. De leden van het bestuur hebben hun gezamenlijke verantwoordelijkheid onderschreven en verder afgesproken een duidelijke taakverdeling op te nemen. Ieder bestuurslid heeft een eigen portefeuille gekregen met daarin taken en thema's waarvoor hij / zij nu verantwoordelijk zijn. Dat betekent dat ieder bestuurslid individueel aangesproken kan worden op zijn taken en thema's. Hij / zij neemt initiatieven, maar zoekt met de andere leden van het bestuur afstemming onder het motto 'Besturen doe je samen'. Op 4 oktober heeft de algemene ledenvergadering haar instemming met dat Bestuursplan uitgesproken.

In het Bestuursplan staat ook het voornemen om een nieuwe voorzitter te gaan werven als opvolger van Yvonne del Valle. Zij liet dit jaar weten na 6 jaar als voorzitter STOK te hebben geleid niet langer in die functie, maar wel als lid van het bestuur, aan te willen blijven.

In het *Werkplan 2017* dat het bestuur op 22 november aan de leden op de algemene ledenvergadering heeft voorgelegd, ligt naast het versterken van STOK als huurdersorganisatie, de focus op het verbeteren van de communicatie tussen bestuur en bewonerscommissies. Ook vult het Werkplan 2017 drie door de algemene ledenvergadering van juni uitgesproken prioriteiten in. Het gaat om:

- 1) matiging van het huurbeleid van Bo-Ex;
- 2) uitbreiding van de bouwcapaciteit binnen de sociale woningsector;
- 3) aandacht voor kwaliteit en duurzaamheid in de sociale woningbouw.

b. Realatie met en tussen bewonerscommissies

Het bestuur heeft in 2016 afspraken gemaakt om het contact met de bewonerscommissies te verstevigen. Elk lid van het bestuur onderhoudt speciale contacten met een aantal bewonerscommissies (zie www.stokachterdedeur.nl/bewonerscommissies).

Om het contact tussen leden van bewonerscommissies onderling te bevorderen heeft het bestuur op de algemene ledenvergaderingen meer ruimte gemaakt voor informatie-uitwisseling en discussie. Zo stond de kwestie 'participatie en zelfbeheer' op de agenda van een van de Algemene Ledenvergaderingen. (Zie ook punt c). In juni hebben de aanwezige leden op de algemene ledenvergadering de door het bestuur voorgestelde prioriteiten overgenomen en van verdere detaillering voorzien.

Concreet betekent dat het bestuur bewonerscommissies meer wil betrekken bij het ontwikkelen van meer alternatieven aangaande kwesties als verdere huurmatiging voor huurders die door de huurverhogingen in de knel zijn gekomen. Dat geldt ook voor onderwerpen als de uitbreiding van de sociale huisvesting door betaalbare en duurzame nieuwbouw.

c. Aandacht voor participatie en zelfbeheer

De algemene vergadering van 31 mei was gewijd aan de wettelijke en praktische mogelijkheden en valkuilen bij zelfbeheer en participatie. Drie bewonerscommissies van STOK informeerden over hun ervaringen bij zelfbeheer van onderhoud, energievoorziening/zonnepanelen en servicekosten. Aan het eind van een informatieve avond bleef de vraag om meer informatie, bijvoorbeeld over de rol van bewonerscommissies als opdrachtgever naast Bo-Ex bij schoonmaak van algemene ruimten. Ook bleven er vragen over welke aanpak echt kansrijk is, hoe het staat met het draagvlak van medebewoners, op welke manier verhogen we de kwaliteit en verlagen we de kosten?

In 2016 heeft Bo-Ex met de inbreng van STOK een *enquête via het Bo-Ex panel* uitgevoerd. Ook daaruit blijkt vooral de behoefte aan informatie over wat op dat gebied mogelijk is. In de Werkgroep Participatie en communicatie (kortweg WG Participatie) hebben STOK en Bo-Ex afgesproken om vanaf 2017 een langer durende informatiecampagne op te zetten.

d. Inbreng bij Prestatieafspraken

Gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties moeten op grond van de Nieuwe Woningwet 2015 gezamenlijk afspraken maken over betaalbaarheid, capaciteit en kwaliteit van sociale huurwoningen.

Huurders en hun organisatie krijgen daarbij een volwaardige rol toebedeeld.

Ter gelegenheid van een Raadsinformatie van de Utrechtse gemeenteraad in januari heeft het bestuur van STOK met woordvoerders van de fracties van politieke partijen overleg gevoerd. Het bestuur heeft hen daarbij gewezen op de gebrekkige manier waarop huurdersorganisaties in Utrecht betrokken zijn bij het overleg, op de onduidelijke planning van de bijeenkomsten, op de weinig of te laat beschikbare informatie en op de onvoldoende tijd om met de achterban te overleggen. Bij de behandeling van de Prestatieafspraken in de gemeenteraad is een motie aangenomen waarin de wethouder van Wonen, Ruimtelijke Ordening, Vastgoed werd opgedragen het proces beter in te richten. STOK heeft ook inhoudelijke bezwaren tegen de bestaande huurpolitiek kenbaar gemaakt, namelijk het ontbreken van harde garanties inzake een gematigde huurontwikkeling en het tegengaan van segregatie binnen de Utrechtse wijken.

Verder deed STOK een oproep aan de raadsleden om meer actie te ondernemen tegen de verhuurdersheffing en te letten op een andere vorm van scheefgroei, namelijk de cumulatie van maximale huurverhogingen, geldend voor huurders met een inkomen boven de € 43.000,- (circa 12,5 procent van de huurders).

Het overleg tussen gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties is in de loop van 2016 wel verbeterd. Door een betere planning is er nu voldoende tijd voor overleg met de achterban, met name de bewonerscommissies. Ook de vertegenwoordigers van STOK beschikten eerder over informatie en konden

zo beter binnen STOK, maar ook met de andere huurdersorganisaties, hun standpunten onderbouwen. Op de algemene ledenvergadering van 28 juni heeft het bestuur de gang van zaken rond de Prestatieafspraken voorgelegd aan de aanwezige bewonerscommissies. Daarbij is bepaald dat de focus gericht moest worden op matiging van de huren, uitbreiding van de capaciteit van het aantal woningen en maatregelen rond duurzaamheid.

Het is gebleken dat de inbreng van huurders en hun organisaties hoge(re) eisen stelt aan het vermogen om aan de overlegtafel een rol te spelen. Een effectieve inbreng van goed onderbouwde huurdersstandpunten en –wensen is nodig. Dat vraagt om een mobilisering van kennis en ervaring bij de actieve leden van bewonerscommissies evenals het aanwenden van expertise en *know how* van externe deskundigen. Het bestuur van STOK heeft daarom de omvang en inhoud van ondersteuning van externe advisering moeten aanpassen. Bo-Ex heeft verruiming van de omvang mogelijk gemaakt; STOK heeft in overleg met de adviseurs van Stade meer het accent gelegd op ondersteuning bij zware beleidsonderwerpen als huur- en toelatingsbeleid, het financieel beleid van Bo-Ex en de mogelijkheid van participatie en zelfbeheer.

e. Afspraak over nieuwe samenwerkingsovereenkomst

Vanaf 2012 kennen de bewonerscommissies, STOK en Bo-Ex een vernieuwde samenwerkingsovereenkomst. Hierin zijn de afspraken vastgelegd betreffende het onderling verkeer tussen Bo-Ex, de bewonerscommissies en STOK. Daarbij is afgesproken de overeenkomst minimaal eens in de 5 jaar te evalueren.

Huurdersorganisaties als STOK hebben op grond van de Woningwet 2015 een aantal extra bevoegdheden gekregen, welke nu wettelijk zijn vastgelegd. Enkele daarvan waren al eerder afgesproken in het overleg tussen STOK en Bo-Ex zoals recht om een ‘bindende’ voordracht te doen voor minstens een derde van de Raad van Commissarissen. Nieuw is verder het instemmingsrecht van huurders bij fusies tussen corporaties en het geven van hun ‘zienswijze’ bij de verkoop van huurwoningen. Het wordt voor huurders bovendien mogelijk een wooncoöperatie op te richten; d.w.z. huurders kunnen zelf woningen bouwen en exploiteren. Deze en andere uitbreiding van de mogelijkheden stelt wederom hoge eisen aan een huurdersvereniging. In 2016 hebben Bo-Ex en STOK afgesproken een nieuwe samenwerkingsovereenkomst op te gaan stellen. Inzet van STOK hierbij zal zijn: meer invloed voor bewonerscommissies op de woonomgeving en het beleid van Bo-Ex.

f. Vernieuwing van het stedelijk overleg

Binnen de stedelijke huurdersparticipatie speelde *De Bundeling* tot eind 2015 een coördinerende rol. In de loop van 2016 stelden de deelnemende huurdersorganisaties vast dat hun directe invloed op het beleid en het behartigen van standpunten te gering was geworden, vooral omdat *De Bundeling* steeds meer een eigen koers was gaan volgen. Ook liet de gemeente Utrecht, bij monde van wethouder Jansen weten de Bundeling niet meer te zien als dé stedelijke vertegenwoordiging van de Utrechtse huurders. Het STOK bestuur heeft samen met andere Utrechtse huurdersorganisaties als *Huurdersnetwerk Mitros* (Mitros), *BoKS* (SSH) en *Weidelanden* (GroenWest) zich ingezet voor de oprichting van een nieuw platform. In de nieuwe opzet is onderling overleg mogelijk en ook de zakelijke kant voor samenwerking (ontvangen en beheren van financiën) is geregeld. Eind december bleef de wil tot gezamenlijk overleg wel aanwezig, maar leidde deze nog niet tot een nieuwe stedelijke organisatie.

In 2016 heeft de gemeente Utrecht een nieuwe subsidieregeling voor huurdersactiviteiten op stedelijk niveau vastgesteld. Voor projecten en initiatieven voor en in het belang van huurders is subsidie mogelijk. Per project of initiatief wordt maximaal € 20.000,- tot een totaal van € 150.000,- uitgetrokken. Met medewerking van STOK zijn subsidieaanvragen gedaan voor het organiseren van een startevenement van een nieuwe stedelijke organisatie en voor het inrichten van themagroepen die op stedelijk niveau de inbreng van huurders gaan verbeteren.

g. Vernieuwde website

De website van STOK (www.stokachterdeur.nl) is het afgelopen jaar ingrijpend veranderd. Allereerst zijn er afspraken gemaakt die in een redactiestatuut en een beheerstatuut zijn verwerkt. Hierin is doel en werkwijze voor de vernieuwde website vastgelegd. Een werkgroep Website heeft gewerkt aan een website met een strakkere indeling, met meer aandacht voor actualiteit en eigen nieuwsgaring met inbreng van bewonerscommissies en met meer mogelijkheden voor beeldmateriaal (foto's, infographics, tekeningen). Er komt op de vernieuwde website ook aandacht voor het 'archief'. Ook onderwerpen die niet meer actueel zijn, blijven wel van belang en blijven nu ook op de website zichtbaar. Doordat het beheer van de website nu in handen van enkele bestuurleden is en de programmatuur toegankelijker, kunnen actuele gebeurtenissen en ontwikkelingen sneller op de site geplaatst worden.

2. Prestatieafspraken 2017 – 2020

Algemeen

In 2016 werd door de gemeente Utrecht, de Utrechtse woningcorporatie en huurdersorganisaties overlegd over de aanpassing en uitbreiding van de prestatieafspraken die eind 2015 waren overeengekomen. STOK had deze in 2015 uiteindelijk niet mee ondertekend, maar voerde in 2016 wel weer overleg en onderhandelingen met Bo-Ex en de gemeente om te komen tot betere bilaterale afspraken. Zij nam ook actief deel aan de stedelijke overleggen over de stedelijke prestatieafspraken.

De belangrijkste thema's tijdens deze overleggen betroffen de betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit / duurzaamheid binnen de sociale woningbouw. Hoewel deze onderwerpen hier in het kader van de Prestatieafspraken worden behandeld, kan niet genoeg benadrukt worden dat dit kwesties betreffen die binnen het beleid van STOK de grootste prioriteit genieten waarvoor het bestuur zich ook buiten de Prestatieafspraken sterk maakt en inzet.

a. Van huurverhoging naar huurverlaging

De algemene ledenvergadering heeft ook in 2016 principieel stelling genomen tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging die woningcorporaties, waaronder Bo-Ex, vanaf 2013 hebben kunnen doorvoeren. Deze vorm van huurverhoging bevordert, naar de mening van het bestuur, op termijn de segregatie in onze stad. Inkomensafhankelijke huurverhoging versterkt immers de trend om op basis van inkomen huurders te selecteren. Dat werkt zowel uitsluiting van huurders (de hogere inkomens) als concentratie (de lagere inkomens) op buurtniveau in de hand. STOK heeft hierbij bovendien gewezen op het onevenredig hoge bedrag dat huurders met een inkomen boven de € 43.000,- (ca. 15 procent van de huurders) is meer gaan betalen. Door vier jaar maximale huurverhoging zijn deze huurders zo'n 25% per maand meer huur gaan betalen, terwijl de kwaliteit van het gehuurde gelijk blijft. Dat is een verhoging die in schril contrast staat met de algemene inkomensontwikkeling in diezelfde periode. De inkomensafhankelijke verhoging is des te bezwaarlijker omdat Bo-Ex heeft aangegeven financieel gezien de opbrengst hiervan niet nodig te hebben.

In 2016 heeft Bo-Ex op basis van onder meer de stellingname van STOK een gematigd voorstel voor de nieuwe huurprijs per 1 juli gedaan: 0% huurverhoging voor de inkomens tot € 34.000,- en 0,6% voor inkomens tot € 43.000,-. Het bestuur van STOK en de algemene ledenvergadering hebben in hun advies aan Bo-Ex aangegeven dit als redelijk te beschouwen.

De bezorgdheid van STOK voor de huurders met de laagste inkomens én met te hoge huren heeft geleid tot inzet van STOK voor een 'herstelbeleid'. Met medewerking van Bo-Ex is in het kader van de Prestatieafspraken 2017-2020 een voorstel vastgelegd om de huur voor zo'n 300 huurders van Bo-Ex te verlagen. Met hulp van de gemeente Utrecht krijgen deze huurders met een U-pas en een te hoge huur compensatie in de vorm van een verlaging die kan oplopen tot € 60,- per maand. De regeling geldt voor zeker twee jaar.

STOK heeft goede hoop dat na de genoemde periode de regeling zal worden voortgezet. Uitwerking van de regeling heeft alleen door de vele juridische 'haken en ogen' in 2016 nog niet geleid tot een definitieve regeling.

b. Meer capaciteit in de sociale woningbouw

Nieuwbouw in Nederland stagneert. Ook de 'transitie' van kantoor- naar woonruimten levert helaas onvoldoende nieuwe woningen op. Het regeringsbeleid heeft met de invoering van de verhuurderheffing de corporaties bepaald niet gestimuleerd tot meer nieuwbouw.

In Utrecht groeit bovendien het aantal mensen op zoek naar (fatsoenlijke en betaalbare) huisvesting. Dat komt onder andere door:

- de groei van het aantal inwoners (Utrecht is bij starters een populaire stad),
- de voortgaande verdunning van gezinsrelaties,
- de maatschappelijke noodzaak om oudere mensen zo lang mogelijk in gewone woningen te huisvesten,
- het tekort aan verantwoorde huisvesting voor mensen met chronische zorgbehoeften afkomstig uit instellingen voor maatschappelijke opvang, geestelijke gezondheids- of verslavingszorg.

Met de STUW corporaties heeft de gemeente in maart 2016 afspraken gemaakt over de woningvoorraad in de sociale sector van Utrecht. Wethouder Paulus Jansen heeft wel per corporatie de minimale omvang van de kernvoorraad vastgelegd maar is niet tevreden met de overeengekomen aantallen.

Hoewel de gemeente Utrecht wel oog heeft voor deze tekorten komen de nieuwbouwplannen voornamelijk de middeninkomens en de vrije sector (huren boven de € 710,-pr maand) ten goede. De wethouder probeert het ook voor beleggers aantrekkelijk te maken om te investeren in 'middeldure' huurwoningen. In vergelijking met de sociale woningsector is het aandeel vrije sector het afgelopen decennium verdrievoudigd. Onderwijl neemt bij Bo-Ex de 'kernvoorraad' af; dat betekent voor de mensen met de laagste inkomens steeds minder mogelijkheden om een geschikte woning te vinden. Het aantal woningen voor huurders met een iets hoger inkomen in de 'sociale voorraad' groeit ook maar mondjesmaat (van 7.650 op 1-1-2016 tot 7.802 eind 2020). Met Bo-Ex overlegt STOK over de omvang van de sociale huurwoningen en pleit daarbij steeds voor een stop op de verkoop van woningen. Bo-Ex heeft in 2016 de verkoopaantallen teruggedraaid, maar ziet nog steeds niet af van verkoop. Op basis van de verhouding tussen vraag en aanbod wil STOK samen met Bo-Ex komen tot de volgende voorstellen. Ten eerste moeten er voor starters (woningzoekenden tot 35 jaar) meer 1- en 2-kamer woningen komen en ten tweede dient het aanbod voor 55-plussers beter afgestemd te zijn op de vraag. Dat laatste betekent minder algemene voorrangregelingen en meer maatwerk. Beide opties moeten de doorstroming binnen de sociale huursector bevorderen. (STOK streeft er verder naar op termijn op grond van een ruimer informatieaanbod aangaande de ontwikkelingen op de Utrechtse woningmarkt binnen de *Werkgroep Huur- en voorraadbeleid* tot meer dergelijke gezamenlijke beleidsvoorstellen te kunnen komen.)

c. Inzet voor duurzaamheid

Met de gemeente en Bo-Ex streeft ook STOK naar een energie neutrale woningvoorraad. Dat houdt in dat Bo-Ex in 2020 voor de woningen gemiddeld het energielabel B gerealiseerd wilt zien en verder dat de gemeente af wil van het gebruik van aardgas als energiebron.

Voor STOK telt bij de inzet van maatregelen die de duurzaamheid bevorderen ook het kostenaspect oftewel zij mogen niet leiden tot hogere woonkosten. STOK pleit bij Bo-Ex voor meer ruimte voor de inbreng van huurders zodat zij kunnen medebepalen in hoeverre duurzaamheid rendeert. De investeringen kosten immers veel geld en er zijn veel onzekerheden of zij zich wel terugverdienen. Bovendien dienen maatregelen praktisch uitvoerbaar te zijn en ook op de korte termijn wat op te leveren. Dat betekent ook dat woningen bouwkundig klaar gemaakt kunnen worden voor NOM (nul-op-de-meter) oftewel klimaat-

neutraal zijn. De isolatie en installaties worden gemaximaliseerd en waar mogelijk worden zonnepanelen op het dak geplaatst.

Bo-Ex wil in 2020 duizend woningen van zonnepanelen hebben voorzien en er is daarom in intensief overleg met enkele bewonerscommissies over de voorwaarden waaronder dit gaat plaatsvinden. In het overleg met Bo-Ex komt het STOK bestuur met wezenlijke bijdragen in de uitwerking van deze plannen.

Bij het ontwikkelen van alternatieven voor beleidsbeslissingen is het voor STOK belangrijk om ook de financiële mogelijkheden en effecten scherper in het oog te hebben. Net als in het jaar ervoor heeft Bo-Ex in 2016 voor STOK globaal een aantal scenario's rond betaalbaarheid, nieuwbouw en maatregelen rond duurzaamheid uitgewerkt. Die gaven wel meer inzicht, maar waren echter nog te onvoldoende om tot een echte afweging van de beleidsalternatieven te komen.

Ondertekening *Addendum Prestatieafspraken*

Bovenstaande thema's kwamen uitgebreid aan de orde bij het overleg over aanpassing en uitbreiding van de bilaterale prestatieafspraken tussen de gemeente, Bo-Ex en STOK voor de periode 2017 - 2020. De doelen van STOK konden maar beperkt gerealiseerd worden. Wel verliep het overleg beter dan het voorgaande jaar (zie ook paragraaf 1.d.).

Uiteindelijk is de ledenvergadering van STOK akkoord gegaan met het voorgestelde *Addendum prestatieafspraken 2017 – 2020*. Daarbij gaf de doorslag dat op de valreep alle Utrechtse corporaties instemden met de uitgangspunten voor een experiment inzake de betaalbaarheid. In dit experiment worden de te hoge huren van corporatiewoningen van huurders met een inkomen rond bijstandsniveau (U-pas houders) afgetopt op de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. De afspraak is om bij een positief resultaat wat betreft de betaalbaarheid dit beleid structureel in te voeren. Op 23 november 2016 werd het Addendum door alle partijen ondertekend.

3. Advisering van Bo-Ex

In de zin van de Overlegwet (2015) heeft STOK als huurdersorganisatie adviesrecht bij de beleidsbepaling en beleidsplannen van Bo-Ex. STOK kan gevraagd en ook ongevraagd adviseren over alle onderwerpen die het beheer door en het beleid van Bo-Ex betreffen. Bij het gekwalificeerd adviesrecht kan de Bo-Ex wel afwijken van het gegeven advies maar moet deze dat dan met redenen omkleden. Bovendien is in de Samenwerkingsovereenkomst opgenomen dat partijen bij deze onderwerpen streven naar het bereiken van overeenstemming, en zo nodig een extra overlegronde doen op basis van een aangepast voorstel. STOK heeft in 2016 met betrekking tot een zevental kwesties een advies afgegeven.

a. *Het streefhuurbeleid.*

Bij dit beleid gaat het om een maatregel van minister Blok waarmee hij vooral wil bereiken dat de bestaande (te kleine) woningvoorraad wordt toegewezen aan de lage inkomensgroepen. Minimaal 80% van de sociale huurwoningen is aan de primaire en secundaire doelgroep voorbehouden. Tot en met 2020 mogen woningcorporaties nog maximaal 10% van de sociale huurwoningen aan de lage middeninkomens (tussen € 35.739 tot € 39.874) toewijzen. De maximaal 10% die dan nog overblijft mogen de woningcorporaties vrij toekennen aan groepen die moeilijk in hun eigen woonruimte kunnen voorzien zoals mensen met een fysieke of psychische beperking of statushouders.

Bo-Ex is bij de Prestatieafspraken met de gemeente eind 2015 overeengekomen dat zij 70% van de vrijkomende sociale huurwoningen zal toewijzen aan de primaire doelgroep. Dat betekent dat 30% voor de secundaire doelgroep, bijzondere doelgroepen en statushouders toegankelijk blijft. STOK gaat in grote lijnen akkoord met de wijze waarop Bo-Ex deze maatregel wil uitvoeren. Daarbij is belangrijk dat vooral voor de laagste inkomensgroepen huren zo optimaal mogelijk betaalbaar blijft. Op stedelijk niveau is

afgesproken dat de voorrangregeling en de huurkortingsregeling voor senioren ,die naar een meer geschikte en kleinere woning verhuizen, worden voortgezet. (Zie ook paragraaf 5.c.)

Ook voor ouderen in de seniorenwoningen wil STOK speciale aandacht; met name door maatwerk bij het verhuren na vertrek van de 'oude' huurder. Aangaande een seniorenregeling wil STOKnog nadere afspraken met Bo-Ex maken.

b. Passend toewijzen

Een andere maatregel van minister Blok is de invoering van een *passendheidstoets*, vooral ingegeven om een beroep op de huurtoeslag terug te dringen. Deze houdt in dat minimaal 95% van de huurders uit de primaire doelgroep met een inkomen waarbij men in principe recht op huurtoeslag heeft, bij toewijzing een woning met een huur beneden de aftoppingsgrenzen voor de huurtoeslag moet krijgen. (Voor 1- en 2-persoonshuishoudens geldt dan een maximale kale huur van € 587 en voor 3- en meer persoons-huishoudens een maximale huur van € 629. Daarbij zou de slaagkans van de primaire doelgroep niet mogen verslechteren. Voor de secundaire doelgroep met een inkomen waarbij men geen recht meer op huurtoeslag heeft, maar die wel beneden de € 35.739 zit worden sociale huurwoningen tot € 710 passend geacht.)

Ook bij deze maatregel heeft STOK kleine verschuivingen kunnen realiseren, waarbij de invloed van de factor locatie en gewildheid van de woningen op de streefhuur werd beperkt. Op voorstel van STOK is het aandeel van de woningen in Oost, de Binnenstad en Noordoost dat toegankelijk blijft voor deze groepen bijna verdubbeld. STOK wil wel blijven monitoren wat beide maatregelen voor invloed hebben op de sociale samenstelling in wijken en buurten, en daarbij met name letten op het risico van segregatie. Dat geldt vooral het voorstel van STOK om in het kader van het streven naar gemengde wijken en het tegengaan van leefbaarheidsproblemen, de factor locatie binnen het streefhuurbeleid te verfijnen naar (sub)buurniveau. Ook blijft STOK kritisch staat tegenover de feitelijke marginalisering d.w.z. de beperking van de sociale huisvesting tot enkel de lagere inkomensgroepen. Daarmee is de sociale huisvesting in Nederland niet gebaat.

c. Daeb – niet-Daeb

Een derde maatregel van de minister waar huurders(organisaties) niet op zaten te wachten betreft de scheiding tussen sociale huur (*daeb*, een acroniem voor 'diensten van algemeen economisch belang') en commerciële huur (*niet-daeb*). STOK is in grote lijnen ook hier akkoord gegaan met de wijze waarop Bo-Ex de maatregelen wil uitvoeren. In het voorstel van Bo-Ex wordt uitsluitend de bestaande niet-daeb voorraad (ca. 240 woningen en ca 410 bedrijfsmatig onroerend goed) in de nieuwe niet-daeb tak ondergebracht. De huidige daeb voorraad (ca. 9000 woningen en maatschappelijk vastgoed) komt in de daeb tak. Met Bo-Ex is STOK van mening dat, in het belang van de volkshuistingsopgave van de corporatie, er geen gereguleerde huurwoningen verdwijnen naar de niet-daeb tak. Daarnaast biedt de administratieve scheiding, zoals Bo-Ex voorstelt, de beste mogelijkheden om in de toekomst tot een herstelbeleid te komen voor de problemen van de afgelopen jaren, zoals op het gebied van betaalbaarheid.

In het verdere overleg heeft STOK, mede door de nauwe betrokkenheid van bewonersvereniging "Het Nieuwe Woonhuis" andermaal aangedrongen op het ontwikkelen van alternatieven om de woningen van het complex te behouden voor de sociale huisvesting. Dat kan omdat Bo-Ex wettelijk gezien de mogelijkheid heeft om woningen die tijdelijk als 'niet-daeb' zijn behandeld terug op te nemen in het 'daeb bestand'. Zo blijft het complex behouden voor de sociale huisvesting in Utrecht.

d. Woningmarktregio Utrecht

Op verzoek van minister Blok hebben 16 gemeenten in de provincie aangegeven met elkaar een woningmarktregio te willen vormen. STOK heeft Bo-Ex positief geadviseerd hiermee akkoord te gaan. Voor

de woningzoekende biedt de omvang van de regiozo meer mogelijkheden voor het vinden van een sociale huurwoning. Dat wordt verder in de hand gewerkt doordat in al deze gemeenten dezelfde woonruimte-verordening van kracht is.

STOK heeft bij de uitvoering van deze maatregel wel aangegeven dat het een gemis is dat er op regioniveau geen huurdersvertegenwoordiging (meer) bestaat. De discussies en besluitvorming over de woonruimte-verdeling vinden daardoor plaats zonder dat de belangen van huurders en woningzoekenden op een volwaardige wijze behartigd worden. De huurdersorganisaties op corporatieniveau staan bij voorbaat op achterstand omdat zij met uitonderhandelde en soms al ingevoerde beleidsvoorstellen worden geconfronteerd.

e. Ondernemingsplan Bo-Ex

Bo-Ex heeft voor de periode 2017-2020 een Ondernemingsplan opgesteld. In oktober heeft het bestuur van STOK uitgebreid gereageerd op de voornemens van Bo-Ex. (Zie voor het volledig advies:

www.stokachterdedeur.nl.) Daarbij heeft STOK Bo-Ex heel specifiek geadviseerd niet passief het 'doelgroepenbeleid' van minister Blok te volgen. Immers het algemene uitgangspunt van STOK is dat zij de belangen van alle huurders behartigt. Dus óók die van de hogere inkomensgroepen en van de (toekomstige) huurders van het niet-DAEB deel. STOK pleit voor een ruimer en klantgerichter beleid dan volgens de beperkte interpretatie zoals die door de huidige regering wordt gebezigd. Het is belangrijk dat Bo-Ex betaalbare woningen niet alleen aan de lage inkomens biedt, maar ook aan andere doelgroepen zoals huurders met middeninkomens.

Bo-Ex benoemt 'leefbaarheid' niet als prioriteit en daarom wil STOK dat Bo-Ex zich toch actiever gaat inzetten voor het behoud en verbetering ervan in buurten en op complexen.

STOK geeft in het advies aan begrip te hebben voor de wens van Bo-Ex om enige marge te houden ten opzichte van de financiële normen, die, door de overheid en de Autoriteit Woningcorporaties, worden gesteld. Niettemin adviseert STOK Bo-Ex 'scherper aan de wind zeilen' als het gaat om het financiële beleid en wijst om die reden extra marges af.

f. Geschillencommissie

Deze commissie is, zoals die bij Bo-Ex bestond en waarvoor de STOK leden kon voordragen, in 2016 opgeheven. STOK is akkoord gegaan met de vervanging ervan door de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU), maar wil wel blijven monitoren of huurders bij geschillen nog steeds voldoende gehoord worden. Door regionalisering van deze commissie kan de afstand tot de klagende huurders als te groot en mogelijk als te ontmoedigend worden beleefd.

g. Functie profiel nieuwe directeur

Het bestuur van STOK is betrokken bij het opstellen van een profielschets voor een nieuwe directeur / bestuurder als opvolger van de vertrekkende Johan Klinkenberg. Voor STOK was belangrijk dat de kandidaat vooral geselecteerd zou worden op zijn / haar hart voor de sociale huisvesting.

4. Overleg in werkgroepen

STOK overlegt met Bo-Ex in werkgroepen over specifieke thema's. Middels de inbreng van beide partijen wordt er een gemeenschappelijke richting gevolgd die door STOK en Bo-Ex wordt gedragen.

a. Huur- en voorraadbeleid

In de werkgroep Huur- en voorraadbeleid worden voorbereiding en uitvoering van het (nieuwe) huurbeleid en de gevolgen voor de huurders (betaalbaarheid) besproken. STOK heeft hier als vast agendapunt de situatie waarin de huurders verkeren die door de huurverhogingen in de knel zijn gekomen. De met Bo-Ex gemaakte afspraken betreffen de streefhuren, het passen toewijzen, daeb – niet-deab en het huurbeleid voor 2016

In deze Werkgroep komen verder aan de hand van kwartaalrapportages (betaalbaarheidsmonitor) van Bo-Ex het behoud van voldoende betaalbare woningen, een evenwichtige verdeling daarvan over de wijken aan de orde evenals de financiële scenario's die enig inzicht geven in de financiële mogelijkheden van Bo-Ex voor beleidsalternatieven.

b. Energiebesparing

De werkgroep Energie komt tenminste twee keer per jaar bij elkaar. Vaste agendapunten is de voortgang van het energiebesparingsprogramma van Bo-Ex: naar een B-label gemiddeld in 2020 door het toepassen van energiebesparende maatregelen bij renovatie en planmatig onderhoud en ook met het aanzetten tot energiebewust bewonersgedrag. De vorderingen met zonnepanelen op de daken komen hier aan de orde. Tenslotte speelt de invoering van de Warmtewet voor complexen met collectieve verwarming. De huidige stookkosten liggen volgens Bo-Ex in het algemeen beneden de maximale tarieven van de Warmtewet. De keuze van Bo-Ex om haar warmtenetten niet over te doen aan Eneco voorkomt dat Eneco de kosten kan optrekken tot de maximale tarieven.

c. Participatie en communicatie

De werkgroep Participatie en communicatie heeft in 2016 meegewerkt aan de enquêtes van Bo-Ex zoals de mini-enquête rond de huurtoeslag, de Bo-Ex panel enquête over zelfbeheer en participatie en de grote Bewoners enquête die in 2017 zal worden uitgevoerd. In deze werkgroep heeft STOK ook gepleit voor een informatiecampagne om beter te voorzien in de behoefte aan informatie over mogelijkheden, knelpunten, valkuilen en oplossingen op dat gebied.

5. Varia

Hieronder enkele zaken die STOK samen met Bo-Ex heeft ondernomen.

a. Evaluatie incassoprocedure

In 2015 heeft Bo-Ex een nieuw incassosysteem in werking gesteld. Op basis van verschillende onderzoeken en ervaringen bij andere corporaties besloot Bo-Ex het beleid te wijzigen. Dit betekende dat het beleid van procesgericht in klantgericht werd gewijzigd. Om dit te realiseren is Bo-Ex primair gaan werken met klantprofielen. Zodra er een huurachterstand ontstaat bekijkt Bo-Ex of dat deze het gevolg is van onmacht of onwil. Verder is de incassoprocedure verkort en als laatste gaat de corporatie ook op een andere wijze met de huurder communiceren. Dit allemaal met het doel om met meer maatwerk achterstanden te voorkomen. Huurders worden nu direct (binnen een week) erop geattendeerd als er sprake is van een betalingsachterstand.

Met name de verkorting van de incassoprocedure riep bij STOK twijfels op. Het sneller inschakelen van de deurwaarder met de kosten die daarbij komen kijken, zorgt er immers voor dat de achterstanden sneller oplopen. De ervaring leert dat het voor de huurder dan nog moeilijker wordt om deze in te lopen. STOK heeft aangegeven dat maatwerk, in de vorm van persoonlijk contact, juist nodig is om achterstallige huur alsnog te kunnen innen en zo huisuitzetting te voorkomen. Huurconflicten kunnen beperkt worden als de communicatie tussen huurder en Bo-Ex medewerker wat minder administratief verloopt. Daarom is onder meer de formulering van de brieven waarin op de huurachterstand wordt gewezen door Bo-Ex gewijzigd.

In 2016 is op grond van de resultaten een tussentijdse stand van zaken vastgesteld: de huurachterstand liep in een jaar met een derde terug.

b. *Visitatie van Bo-Ex*

Visitatie is een instrument om woningcorporaties verantwoording te laten afleggen over hun maatschappelijke prestaties. Dat gebeurt eens in de vier jaar, waarbij diverse terreinen als de maatschappelijke opgaven, de ambities, het vermogen en de governance/het bestuur onder de loep worden genomen. Corporaties kunnen de onderzoeksresultaten gebruiken om hun prestaties verbeteren.

De Bo-Ex visitatie is uitgevoerd door het geaccrediteerd bureau *Cognitum*. Ter voorbereiding van de gesprekken met de visitatiecommissie heeft STOK een thema-avond belegd voor de leden van de bewonerscommissies. Op 26 september verzorgde Mechteld van der Vleuten van de *Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland* een inleiding. Daarna besprak zij met de aanwezigen de vraag die een visitatiecommissie aan de hand van een protocol stelt. Tijdens deze avond bleek dat de ervaringen van huurders met procedures en medewerkers van Bo-Ex nogal verschillen. Eenvoudige klachten worden snel en efficiënt opgelost, maar zodra het wat ingewikkelder wordt treden er vertraging- en uitstelproblemen op.

c. *Regeling verhuisadviseur senioren*

Met STOK heeft Bo-Ex een regeling ontworpen om oudere huurders te adviseren bij (andere) huisvesting. Door andere corporaties is deze regeling overgenomen. In 2016 heeft Bo-Ex met instemming van STOK de bestaande regeling verlengd.

d. *Campagne niet gebruik huurtoeslag*

In 2016 heeft Bo-Ex een enquête gehouden onder huurders over het wel of niet gebruiken van de mogelijkheid om huurtoeslag aan te vragen. Circa 15% van de huurders blijkt dat niet te doen. In samenwerking met de buurtteams heeft Bo-Ex onder meer in het complex Dommering-/Brandenburgdreef een goed bezocht informatiebijeenkomst belegd. In het kader van de Prestatieafspraken hebben ook andere corporaties zich uitgesproken voor dergelijke activiteiten. STOK stimuleert en steunt de aanpak van Bo-Ex om in direct contact met huurders informatie te geven over mogelijkheden om huurtoeslag te verkrijgen.

e. *Overleg met commissarissen*

In 2016 heeft STOK tweemaal overleg gevoerd met Eef Meijerman en Chris Veldhuysen. Zij zijn de leden van de Raad van Commissarissen van Bo-Ex die op voordracht van STOK zijn benoemd.

Met hen zijn met name het huurbeleid van Bo-Ex, de verwachtingen ten opzichte van een nieuwe directeur en de ontwikkelingen binnen STOK besproken.

Hieronder de inspanningen van andere partijen in de begeleiding van STOK.

f. *Ondersteuning door derden*

Ook in 2016 heeft STOK weer een beroep kunnen doen op de adviseurs van *Stade Advies*. STOK kreeg op organisatorisch en inhoudelijk gebied advies van Jaap van der Veen en (vanaf september) ook van Jiska Ruis. Brecht Parent en Marjolein van Raak namen de secretariële ondersteuning en de financiële administratie van STOK voor hun rekening.

Het STOK bestuur is in hoge mate tevreden over de wijze waarop de mensen van Stade in 2016 het bestuur en de vereniging hebben geholpen. Voor 2017 is afgesproken om vanuit het bestuur beter gaat letten op wat de wensen en de behoeften zijn op het gebied van inhoudelijke ondersteuning zodat ook de advisering door Stade beter aansluit op het beleid waarvoor het bestuur en de vereniging staan.

Vanaf april heeft verder Herman Leisink (Vlug-adviseur) een adviserende en ondersteunende rol vervuld bij de aanpak van met name het door perikelen geplaagd STOK bestuur. Dat heeft geresulteerd in het

besproken Bestuursplan en een Werkplan 2017. Verder heeft hij vanaf die maand de bestuurs- en de algemene ledenvergaderingen geleid en helpen voorbereiden. Ook maakte Herman Leisink deel uit van de selectiecommissie voor een nieuwe bestuursvoorzitter.

g. Lidmaatschap Woonbond

De STOK is lid van de Woonbond, een organisatie die ruim 1,5 miljoen huurders in Nederland vertegenwoordigt. Leden van het STOK-bestuur nemen deel aan de Provinciale Vergaderingen over onder meer het huurbeleid en de ontwikkeling van de voorraad en kwaliteit van de sociale huisvesting in ons land. (Bij STOK aangesloten bewonerscommissies kunnen rechtstreeks gebruik maken van een aantal diensten van de Woonbond, zoals telefonisch advies via de Huurderslijn en raadpleging van de kennisbank via *Mijn Woonbond*.) STOK vindt het belangrijk dat in deze voor huurders moeilijke tijden hun belangen ook op landelijk niveau zo goed mogelijk behartigd worden en hecht daarom grote waarde aan dit lidmaatschap.

h. Lustrum STOK

Tijdens de algemene ledenvergadering van 22 november heeft het bestuur met de aanwezige leden van de bewonerscommissies even stil gestaan bij de ondertekening van de statuten in 2001. Ter gelegenheid en viering van dit bescheiden jubileum van STOK 15 jaar rechtspersoon werden de aanwezigen een gebakje van Utrechtse bodem geoffreerd.

6. Samenstelling bestuur en werkgroepen

Hieronder de namen van de mensen die in het afgelopen jaar in het bestuur en de werkgroepen actief zijn geweest:

Het bestuur

Yvonne del Valle, (tot mei) voorzitter

Jan Ruijs, plv. voorzitter

Martin van 't Klooster, secretaris

Ferdinand Hagen, (tot 31 december 2016) penningmeester

Ineke van Es, (vanaf 1 januari 2017) penningmeester

Xabier Jense, bestuurslid

Michel Post, bestuurslid

Werkgroep Prestatieafspraken

Eut van Berkum, bewonerscommissie complex 507

Frank Böhm, bewonerscommissie Biltsche Grift

Joop Hörmann, bewonerscommissie Het nieuwe Wonen

Martin van 't Klooster, bewonerscommissie Vrouwjutton, secretaris STOK

Michel Post, bewonerscommissie Jaffa, lid bestuur STOK

Yvonne del Valle, lid bestuur STOK

Suzanne van der Vlist, bewonerscommissie Joke Smitplein

Werkgroep Website

Xabier Jense, lid bestuur STOK

Hans Karemaker, bewonerscommissie Fockema Andrealaan

Martin van 't Klooster, secretaris STOK

Hanneke Suijs, lid

7. Financieel overzicht

(Zie de Jaarrekening 2016 en bijbehorende toelichting in de bijlagen.)