

HV BO-Ex over “Duidelijk Doen”, het jaarplan 2024 van Bo-Ex Woningcorporatie

Samenvatting

HV Bo-Ex is positief over het jaarplan. Het is goed leesbaar en straalt ambitie en elan uit. Tegelijkertijd zien wij in het jaarplan nog gaten en losse eindjes. Die worden hierna benoemd. Er zal nog wat werk moeten worden verricht voordat het jaarplan voldoet aan haar titel: duidelijk doen

Algemeen

Het jaarplan straalt elan en ambitie uit en dat is goed. Ambities zijn pas de moeite waard als je kunt nagaan of je ze haalt, dus of ze meetbaar zijn. Daarvoor zijn er in het jaarplan Kritieke Prestatie-indicatoren aangewezen. Daarover merken wij het volgende op.

- De kritieke Prestatie-indicatoren hangen er in het jaarplan een beetje bij; ze worden niet gebruikt en niet toegelicht. Onduidelijk is waarom dit de indicatoren zijn en geen andere en even onduidelijk is hoe ze gemeten worden.
- De doelstellingen van de prestatie-indicatoren voor 2024 komen grotendeels overeen met die voor 2023. De doelstellingen voor 2024 zouden aan betekenis winnen als bekend is in welke mate de doelstellingen voor 2023 zijn gehaald. Dan wordt immers duidelijk waaraan aandacht moet worden besteed. Onderaan het overzicht van prestatie-indicatoren staat weliswaar een legenda met kleuren die aangeven in welke mate verwacht wordt dat de doelstellingen voor 2024 worden gehaald maar die kleuren zijn in het overzicht niet gebruikt.

Het jaarplan is overzichtelijk en goed leesbaar en dat is belangrijk. Je schrijft immers een jaarplan op om het erover te hebben. Toch is het aan te bevelen om nog eens met een stofkam door het vakjargon te gaan en eventueel een woordenlijst toe te voegen. Een paar voorbeelden: Gemiddelde kosten RO, Gemiddelde kosten MO, MOJB.

De huurders

Zoveel hoofden, zoveel zinnen: het is niet mogelijk een plan op te stellen dat aansluit bij de noden/wensen/verwachtingen van elke huurder. Toch is het wel belangrijk om in het jaarplan de doelstellingen voor bepaalde groepen van huurders op te nemen, in ieder geval:

- ouderen en laaggeletterden, met name met het oog op communicatie en
- wat in het jargon heet “bijzondere doelgroepen” (mensen die uitstromen uit zorginstellingen, statushouders, etc.), niet alleen met het oog op communicatie maar zeker ook met het oog op het wonen zelf.

Wat betreft de eerste groep – ouderen en laaggeletterden – missen wij in het jaarplan aandacht voor het probleem van de schriftelijke/digitale communicatie, zeker omdat het jaarplan melding maakt van het (verder) digitaliseren en standaardiseren van de diensten. De ambitie “we maken tijd om op een persoonlijke manier maatwerk te leveren aan wie dat nodig heeft” moet geconcretiseerd worden in “wie, wat, hoe”. Overigens wordt HV Bo-Ex natuurlijk ook geconfronteerd met het communicatieprobleem. Het zou daarom de moeite waard zijn om na te gaan hoe wij daarbij samen kunnen optrekken.

De “bijzondere doelgroepen” komen aan bod in hoofdstuk 2 van het jaarplan, “werken aan een inclusieve stad”. Maximaal 30% van de sociale huurwoningen wijst Bo-Ex toe aan deze doelgroepen. Voor ons is de toewijzing belangrijk; onze zorg is namelijk dat er concentraties van problemen ontstaan. Het toewijzen – Wie? Waar? – komt in het jaarplan niet aan de orde. HV Bo-Ex wijst er nadrukkelijk op dat zij informatie- en adviesrecht claimt ten aanzien van het toewijzingsbeleid. Het gaat verder niet alleen om het toewijzen maar ook om de zorg tijdens het wonen. De ambities “We koersen erop dat deze bewoners een aantal weken na de verhuizing bezoek krijgen van de sociaal buurtbeheerder om te kijken of de vestiging in de wijk goed is gegaan” en “We participeren in netwerken die zich bezighouden met leefbaarheid en sociale problematiek of we organiseren deze zelf” is voor ons te licht. Wij adviseren te streven naar een draaiboek waarin is vastgelegd op welke wijze Bo-Ex én andere partijen de zorg voor het wonen neemt, inclusief eventuele interventies: wie, wat, hoe, wanneer.

Wat is voor huurders belangrijk?

Het jaarplan spreekt de medewerkers van Bo-Ex, de huurders, de gemeente en andere stakeholders aan. Voor huurders is belangrijk:

- het woongenot en de communicatie daarover, samen te vatten onder de noemer “dienstverlening”,
- de betaalbaarheid en
- duurzaamheid.

Op deze onderwerpen heeft HV Bo-Ex werkgroepen gevormd die overleggen met counterparts binnen Bo-Ex: de werkgroepen Communicatie, Betaalbaarheid en Duurzaamheid.

Onze werkgroep communicatie overlegt met het HuurdersContactCentrum over de afhandeling van meldingen en klachten (vooral over die meldingen en klachten die niet goed afgehandeld zijn). In het jaarplan is onderzoek naar de waardering van de dienstverlening als geheel opgenomen. Wij zouden willen zien dat dat onderzoek onafhankelijk van Bo-Ex plaatsvindt. Wij zouden willen dat dat onderzoek wordt uitgevoerd door een externe organisatie, waarbij Bo-Ex en HV Bo-Ex input leveren op de thema's en de vragen. Het onderzoek dat HV Bo-Ex met medewerking van Bo-Ex in 2022 door de Woonbond heeft laten uitvoeren kan een voorbeeld zijn.

HV Bo-Ex vindt het opmerkelijk dat de problemen waarmee Bo-Ex de afgelopen jaren negatief in het nieuws is gekomen – wateroverlast en schimmelvorming – niet in het jaarplan aan de orde komen, niet in de tekst en niet in de prestatie-indicatoren. Er zijn geen prestatie-indicatoren voor de kwaliteit van de woningen! Wij zouden graag zien dat de woonkwaliteit – met name de problemen waarmee Bo-Ex negatief in het nieuws is gekomen – in het jaarplan wordt opgenomen. Hoeveel woningen hebben wateroverlast en/of last van schimmelvorming? Hoe gaat Bo-Ex die problemen aanpakken? Wanneer?

Wat betreft betaalbaarheid vindt HV Bo-Ex het belangrijk dat in het jaarplan de aanpak van betalingsproblemen aan de orde is gesteld. Het valt ons op dat niet verwezen wordt naar de kritieke prestatie-indicatoren en dat de doelstellingen wat betreft huurachterstand in 2024 dezelfde zijn als in 2023. Als Bo-Ex daadwerkelijk werk wil maken van de aanpak van huurachterstanden, dan moet de doelstelling voor 2024 scherper worden gesteld. Wij zouden verder graag zien dat deze aanpak in de loop van 2024 wordt geconcretiseerd: hoe ga je dit precies doen? De ambitie voor 2024 is om de aanpak van schulden efficiënter te maken door het proces te digitaliseren, zodat er meer tijd overblijft voor persoonlijke benadering. Het is nogal optimistisch om te veronderstellen dat digitalisering leidt tot meer tijd. In ieder geval vragen wij in dit kader aandacht voor de groep laaggeletterden onder de huurders.

Het jaarplan meldt “In 2023 zijn we begonnen met het herprogrammeren van onze duurzaamheidsmaatregelen.” Voor HV Bo-Ex is niet duidelijk wat ‘herprogrammeren’ inhoudt en waarom er geherprogrammeerd zou moeten worden.

- HV Bo-Ex laat weten geen enkele warmteoplossing bij voorbaat uit te sluiten. In het zoekproces moet rekening worden gehouden met de belangen van huurders. Voor wat betreft de financiële gevolgen zien wij het Dashboard Eindgebruikers als kader. Het Dashboard is ontwikkeld door TNO in opdracht van het Rijk en de VNG.
- Met betrekking tot de verduurzaming van de woningen met EFG-labels zouden wij in het jaarplan opgenomen willen zien dat huurders wordt gewezen op de mogelijkheid van financiële ondersteuning uit het Tijdelijk Noodfonds Energie.
- Met betrekking tot ‘van het gas af’ wijzen wij erop dat dat alleen kan bij voldoende draagvlak, de 70% uit het huurrecht. Inventariseert Bo-Ex de ervaringen van de huurders in Overvecht die van het gas af zijn? Dat kan belangrijk zijn voor andere huurders die met ‘van het gas af’ worden geconfronteerd.
- Met betrekking tot hittestress kondigt het jaarplan een onderzoek aan naar waar de problemen het grootst zijn. HV Bo-Ex ziet graag dat dit onderzoek onafhankelijk van Bo-Ex wordt uitgevoerd.



Organiseren

Bo-Ex werkt aan het bij de tijd brengen van haar organisatiestructuur en haar werkprocessen. We hebben met betrekking tot structuur praktische vragen.

- Wat is het 'regieteam' en wat kunnen huurders en HV Bo-Ex daarvan verwachten?
- Hoe zit het met het uitbestedingsproces? Een deel van de klachten van huurders hebben betrekking op derden waaraan werk is uitbesteed. We missen in het versterkingsverhaal het uitbestedingsproces.
- Is nu duidelijk bij de herinrichting van 'Wonen' wie waar over gaat? Is er voor huurders één herkenbaar en bekend aanspreekpunt? Huurders zijn geconfronteerd met een veelheid aan functies en rollen en zien door de bomen het bos niet meer; afspraken en klachten 'verdwijnen' daardoor.

Wij missen in het jaarplan de samenwerking en samenspraak met de andere woningcorporaties. Wij missen ook de afspraken met het rijk, de provincie en gemeente die kaders vormen voor het jaarplan. Hoe beïnvloeden die afspraken het jaarplan? Het zal goed zijn daarvan een (kort) overzicht in het op te nemen, bijvoorbeeld in een bijlage maar dan wel met verwijzing naar de relevante punten in het jaarplan.

Onder 'organiseren' valt ook de samenwerking met bewonersorganisaties: de HV Bo-Ex en de bewonerscommissies.

- In 2023 is er praktische samenwerking gekomen tussen werkgroepen van HV Bo-Ex en counterparts binnen Bo-Ex. Wij verwachten dat die samenwerking in 2024 uitkristalliseert waarbij het niet alleen gaat om praktijk maar ook om visie: op welke terreinen werken wij samen en hoe doen we dat?
- Hetzelfde geldt voor de relatie met de bewonerscommissies: welke rol ziet Bo-Ex voor de commissies en hoe wordt die rol ingevuld? De visie op participatie komt in het jaarplan mager aan bod.
- Hoe past het in het jaarplan aangekondigde 'luisterpanel' in de organisatie van samenwerking? Wat kunnen deelnemers aan het luisterpanel van Bo-Ex verwachten?

Deze response is besproken door bestuur en ledenraad en daaropvolgend vastgesteld op 22 november 2023.

Namens HV Bo-Ex,

M. Heijns
Secretaris