WERKPLAN HYA 2020

Van commentaar achteraf naar invloed vooraf

Stichting Huurders Ymere Amsterdam

Huurders
Ymere
Amsterdam

INHOUDSOPGAVE

VOORAF

Voorwoord **3**

Over dit werkplan **4**

Samenstelling HYA bestuur **5**

A. ORGANISATIE

1.Taak van HYA, van commentaar achteraf naar invloed vooraf **6**

2. Stem versterken, krachten bundelen **7**

Alle rechten op een rij **9**

3. Bewonerscommissies: het hart van HYA, samen maken we beleid **10**

4. Doorontwikkeling als organisatie **11**

5. Kennismanagement **13**

B. RELATIES

6. SHY, een samenwerking **15**

7. Ymere - op naar gelijkwaardige posities **16**

8. Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) **18**

9. Andere externe relaties **19**

C. MENS EN CULTUUR

10. Lief en leed **20**

11. HR & ontwikkeling (portefeuilles en competenties) **20**

D. MIDDELEN

12. Publiciteit en Communicatie **21**

13. Financiën **22**

BIJLAGEN

I. Portefeuille indeling HYA **23**

II. Rooster van aftreden bestuursleden **25**

III. Jaarplanning Bewonerscommissies HYA 2020 (onder voorbehoud) **26**

VOORWOORD: ER IS NOG WINST TE BEHALEN

Het jaar 2020 staat in het teken van beter samenwerken.
HYA is de belangenbehartiger van Ymere-huurders in Amsterdam. Dat betekent veel. Onze stichting moet signalen van (georganiseerde) huurders oppakken en doorgeven, beleid van Ymere in de gaten houden, toetsen en beïnvloeden. We willen huurders motiveren om zich te verenigen. En we geven adviezen aan Ymere: om ervoor te zorgen dat de huurdersstem bij de directietafel terechtkomt.
Om dit allemaal te kunnen doen als club vrijwilligers zijn er twee met elkaar verbonden zaken heel belangrijk: kennis en samenwerking.
We hebben voortdurend kennis nodig. Wij moeten op de hoogte blijven van wet- en regelgeving (geen makkie in volkshuisvestelijk Amsterdam!), van het beleid en van de projecten van Ymere. En natuurlijk moeten we weten wat er speelt bij Bewonerscommissies en bij huurders van Ymere.
Die kennis krijgen we door goed samen te werken. Door samen te werken met de Bewonerscommissies en hen uit te nodigen om mee te denken en te participeren. Dat is een belangrijk speerpunt voor 2020.
We krijgen die kennis door met de Samenwerkende Huurders Ymere (SHY) samen te werken en onze krachten te bundelen. Om invloed te kunnen hebben, moet je samen sterk staan.
En natuurlijk hebben we een goede samenwerking nodig met Ymere, niet samen werken maar samenwerken. Zij moeten ons informeren over projecten, beleid en beleidswijzigingen, over problemen en kansen. Alleen als wij van hen het hele plaatje te zien krijgen, kunnen we sterke adviezen geven. Zij moeten ons serieus nemen en echt luisteren naar onze adviezen. En zich houden aan afspraken die we maken.
Geloof ons: daar is nog winst te behalen.
Niet voor niks zegt de commissie die Ymere heeft beoordeeld (de visitatiecommissie) dat ze haar stakeholders tijdig en intensief moet betrekken en hen daadwerkelijk invloed moet geven op het beleid.
En zoals u kunt lezen in dit werkplan: we gaan ervoor. Het gaat ons lukken. Door bijeenkomsten, gesprekken, scholingen, adviezen en protocollen. We gaan nog beter samenwerken en ervoor zorgen dat huurders tijdig en intensief worden betrokken.
We gaan van commentaar achteraf naar invloed vooraf!

Peter Weppner, voorzitter HYA

Over dit werkplan

Huurders Ymere Amsterdam (HYA) wil de huurders, bewonersorganisaties en de woningcorporatie Ymere graag duidelijk maken wat we gaan doen. Laten zien hoe we gaan werken aan ons primaire doel: het behartigen van de belangen van Ymere-huurders.

Daarom stelt HYA elk jaar een werkplan op. Dat werkplan past binnen het beleidsplan dat om de 5 jaar opgesteld wordt. Het huidige beleidsplan is 'SBO beleidsplan 2016-2020; Hoge prioriteit voor huurders'*. In 2020 zullen we een nieuw beleidsplan maken.

Elk jaar gaan we de 'hei op', tijdens deze beleidsdagen leggen we duidelijke contouren voor ons nieuwe werkplan. De resultaten worden verwerkt tot een jaarplan. Hierin staat niet alles wat we doen (dat wordt te veel!), maar wel alles waar we ons extra op gaan inzetten. Ons doel was dit jaar: een concreet, makkelijker te evalueren, scherp, kritisch en fris werkplan voor HYA in 2020. Leest u mee of het gelukt is?

*De naam SBO – Stichting Bewoners Organisatie huurders Ymere Amsterdam – is eind 2016 veranderd in HYA

Samenstelling HYA-bestuur in 2020

HYA heeft in 2019 een flinke bestuursuitbreiding gekregen. Er zijn zes nieuwe aspirant-bestuursleden bijgekomen. Ook heeft één van de leden het bestuur van HYA verlaten. Dat maakt dat het bestuur 13 leden en aspirant-leden telt. Een groot bestuur heeft voor- en nadelen. Het bestuur heeft veel slag- en denkkracht, maar er is ook een gevaar dat de organisatie te log en gefragmenteerd wordt. Daar is het bestuur zich van bewust. Ze heeft veel aandacht voor de inrichting van haar organisatie.

1. Peter Weppner	voorzitter en bestuurslid van SHY
2. Cees Fenenga	vicevoorzitter HYA en bestuurslid SHY
3. Tiene Sanmoestaman	penningmeester, DB
4. Marianne Knollenburg	secretaris, DB
5. Mesut Ergül	algemeen bestuurslid
6. Gerrit Jan Jong	algemeen bestuurslid
7. Tatiana Rudenok	aspirant-bestuurslid
8. Audrey Hiawat	aspirant-bestuurslid
9. Siewdat Badloe	aspirant-bestuurslid
10. Jan Immerman	aspirant-bestuurslid
11. Gilmore Schultz	aspirant-bestuurslid
12. Jarek Majchrowicz	aspirant-bestuurslid
13. Coen Krijnen	aspirant-bestuurslid (actief in 2e helft 2020)

Beleidsdagen van HYA 2019.

A. ORGANISATIE

De primaire taak van HYA is het behartigen van de belangen van Ymere huurders. We bundelen als het ware hun stemmen, ook met dank aan de aangesloten Bewonerscommissies. En met deze gebundelde stem beïnvloeden we het beleid van Ymere. HYA noemt dat graag invloed, beleidsmakers spreken liever over participatie. Huurdersinvloed maakt het corporatie-beleid sterker, want huurders zijn deskundigen over hun eigen woning en buurt. Ze weten hoe hun omgeving hun woning en hun leven in die woning beïnvloedt. Deze kennis is essentieel. Daarom willen we graag de mogelijkheid hebben deze kennis in te brengen vóórdat plannen zijn gemaakt.
HYA is van mening dat het te vaak commentaar kan geven op reeds gemaakte keuzes. Gelukkig zijn veel rechten wettelijk vastgelegd: adviesrecht bijvoorbeeld. Maar ook dan is het belangrijk op welke manier en op welk moment je wordt uitgenodigd. Wij willen nog vaker bij het eerste idee al aan tafel zitten om dan samen met de corporatie beleid uit te werken. Op naar echte samenwerking, op naar cocreatie!

1. Taak van HYA, van commentaar achteraf naar invloed vooraf

Om onze taakstelling goed uit te kunnen voeren, moeten we efficiënt besturen, draagvlak versterken en optimaal gebruik maken van onze krachten.

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? Efficiënter besturen.
Hoe?
HYA ontwikkelt nieuwe protocollen en stroomschema's om afspraken met Ymere meetbaar vast te leggen en ze monitort de bestaande afspraken.
In 2020 wordt uitgezocht hoe het grote bestuur van HYA kan komen tot een nog efficiëntere vergaderstructuur.

Wat? Draagvlak versterken door achterban meer te betrekken en te verbreden.
Hoe?
Door 3 interactieve bewonerscontactavonden
Door ons communicatie- en uitnodigingsbeleid verder door te ontwikkelen.
Door huurders uit te nodigen om mee te participeren in beleid.

Wat? Optimaal benutten van onze sterke kanten en weten waar onze zwaktes liggen.
Hoe?
We gaan de SWOT-analyse die we hebben gemaakt van HYA ten opzichte van Ymere uitwerken en bespreken met het bestuur en met Ymere.

2. Stem versterken, krachten bundelen

We brengen de gebundelde stem en belangen van de huurders naar de woningcorporatie. Om dit goed te kunnen doen, is een goed en interactief contact met de achterban essentieel.

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? Beter contact met Bewonerscommissies, zodat we beter op de hoogte zijn en we hun belangen beter kunnen behartigen

Hoe?

Door 3 interactieve bewonerscontactavonden en door ons communicatie- en uitnodigingsbeleid verder door te ontwikkelen.

Wat? Het bundelen van de stem van Ymere-huurders in Amsterdam.

Hoe?

Klachten en signalen die we binnenkrijgen inventariseren en thematiseren, binnen werkgroep bewonerscommissie bespreken en agenderen op de Stedelijke Overleggen (dat zijn overleggen tussen HYA en het management van Ymere Amsterdam).

Wat? Beter informeren van Bewonerscommissies over projectplanning van Ymere.

Hoe?

Vragen om actuelere projectplanning en delen van projectplanning met betreffende Bewonerscommissies.

Wat? Beter vertegenwoordigen van de huurders in het midden- en topsegment.

Hoe?

Actief huurders benaderen om deel te nemen aan bestuur of werkgroepen, onder meer via de nieuwsbrief die HYA wil versturen naar alle huurders.

Wat? Huurders helpen wanneer beleid van Ymere nadelig is voor huurders(vertegenwoordigers).

Hoe?

Door problemen en signalen door te geven aan Ymere, dan monitoren wat ermee wordt gedaan en indien het onvoldoende is een advies opstellen aan Ymere.

Wat? Verbeteren naamsbekendheid onder huurders en Bewonerscommissies.

Hoe?

Door een nieuwsbrief per post te versturen naar individuele huurders (via Ymere).

Wat? Vuist maken bij directie inzake wijkbeheerders met weinig oog voor huurdersbelangen.

Hoe?
Drie heldere bestaande voorbeelden uitwerken en agenderen op het Stedelijk Overleg.
Afspraak maken met Ymere over invloed op het inwerkprogramma van medewerkers van Ymere.

Wat? Procedure restitutie contractkosten doorzetten voor alle huurders.
Hoe?
Procedures in gang zetten.

Wat? Huurders met specialistische kennis op onderdelen inzetten tijdens overleggen met Ymere.
Hoe?
Huurders met specialistische kennis vragen deel te nemen aan een Stedelijk Overleg of een ander adviesmoment.

Wat? Gebruik maken van kennis en kracht van individuele huurders.
Hoe?
Duidelijk maken dat ook huurders toegelaten kunnen worden bij sommige werkgroepen van HYA en SHY.

Wat? Maken en monitoren afspraken met Bewonerscommissies en Ymere
Hoe?
Afronden Reglement Bewonerscommissies.

Alle rechten op een rij

Welke rechten hebben huurdersorganisaties (zoals HYA) en Bewonerscommissies?

Informatierecht

Huurdersorganisaties en Bewonerscommissies hebben het recht om informatie van de verhuurder te ontvangen over: plannen voor het slopen van woningen; het onderhoud van woningen; de huurprijzen.
Het informatierecht geldt zowel voor bestaand beleid als voor wijzigingen in beleid.

Overlegrecht

Huurdersorganisaties en Bewonerscommissies hebben een overlegrecht. Dit betekent dat zij in bepaalde situaties de verhuurder kunnen vragen met hen te overleggen. Dit overleg kan op verschillende manieren plaatsvinden. De verhuurder moet met de betrokken huurdersorganisatie en bewonerscommissie overleggen als hij het beleid of het beheer wil veranderen.

Adviesrecht

De huurdersorganisaties en Bewonerscommissies hebben het adviesrecht. Dit betekent dat zij de verhuurder een schriftelijk advies mogen geven over zijn voorgenomen beleid. Wil de verhuurder afwijken van het advies? Dan moet hij dit binnen 2 weken schriftelijk melden aan de huurdersorganisatie of bewonerscommissie. Hij geeft daarbij aan waarom hij het advies geheel of gedeeltelijk niet opvolgt.

Agenderingsrecht

Huurdersorganisaties en Bewonerscommissies hebben agenderingsrecht. Dit is het recht om onderwerpen op de overlegagenda te zetten.

Externe deskundige uitnodigen

De verhuurder, huurdersorganisatie en bewonerscommissie hebben het recht om deskundigen uit te nodigen om deel te nemen aan overleg met de verhuurder. De huurdersorganisatie kan de externe deskundige ook uitnodigen om een schriftelijk advies uit te brengen.

Instemmingsrecht bij wijziging servicekostenbeleid

Voor wijziging van het servicekostenbeleid heeft een verhuurder voorafgaand toestemming nodig van de huurdersorganisatie (als die er is). Dit geldt niet voor wijzigingen in het servicekostenpakket. Daarvoor gelden andere regels.

Kostenvergoeding voor huurdersorganisaties

Een huurdersorganisatie heeft recht op een kostenvergoeding van de verhuurder.

3. Bewonerscommissies: het hart van HYA, samen maken we beleid

HYA ondersteunt Bewonerscommissies en stimuleert huurders actief te worden en zich te verenigen. Want samen bereiken we meer. We willen de kracht en kennis van Bewonerscommissies en individuele huurders nog meer gaan inzetten om beleid te maken.

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? Leden van Bewonerscommissies en individuele huurders meer betrekken bij het (ontwikkelen van) beleid van HYA.

Hoe?

Duidelijk maken dat ook huurders toegelaten kunnen worden bij sommige werkgroepen van HYA en SHY.

Bewonerscontactavonden continueren (3 keer per jaar) en qua planning afstemmen op de Stedelijke Overleggen (4 keer per jaar).

Wat? Meer gebruik maken van kennis van Bewonerscommissies én van individuele huurders.

Hoe?

Door hen te vragen naar informatie op Bewonerscontactavonden, op bijeenkomsten en via gerichte communicatie.

Wat? Afronden Reglement Bewonerscommissies.

Hoe?

Eindversie definitief maken en op de stichtingsraad van HYA voorleggen.

Bewonerscommissie Olympia organiseerde in 2019 meerdere malen een protest tegen verkoop sociale huurwoningen.

4. Doorontwikkeling als organisatie

HYA is als organisatie sterker en groter geworden. Niet alleen zijn de zittende bestuursleden gegroeid in hun rol, ook is er een flinke bestuursuitbreiding geweest en heeft HYA betere middelen: een vernieuwd kantoor en moderne middelen. Nu gaan we verder, we blijven doorontwikkelen. In 2020 zullen we extra aandacht hebben voor onze besluitvormingsprocessen, voor efficiëntie en voor goed vrijwilligersbeleid.

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? Prioritering beter hanteren en besluitvormingsprocessen verbeteren.
Hoe?
Er gaat in 2020 als volgt gewerkt worden: in de Algemene Bestuursvergadering moet een besluit worden genomen over een zaak/punt/casus. Wordt er geen besluit genomen, dan moet het worden doorgezet naar het Stedelijk Overleg met Ymere, naar de SHY of het moet officieel van de agenda weggehaald worden.

Wat? Werken aan de vergadertechniek van het HYA bestuur.
Hoe?
Er gaat beter gebruik gemaakt worden van de technische ondersteuningsmiddelen.
Er gaat gewerkt worden met een roulerend technisch voorzitter.
De consent-methodiek zal worden ingezet om op daarvoor geschikte beslispunten op een gelijkwaardige manier tot besluitvorming te komen.

Wat? Taken verdelen tussen Algemeen Bestuur en het Dagelijks Bestuur om werkdruk te verlagen, inclusief de rol van de officemanager hierbij.

Hoe?

Onder meer door het werk beter te verdelen nu er nieuwe bestuursleden zijn.

En door te onderzoeken of er een efficiëntere vergaderstructuur mogelijk is.

Wat? Ontwikkelen van een sterk vrijwilligersbeleid.

Hoe?

HYA zal beleid op basis van de 6 B's methode (zie kadertje Vrijwilligersbeleid) uitwerken.

Wat? Doorontwikkeling van de werkgroepen. Het moet glashelder worden wie in welke werkgroepen mogen, wat hun doel is en wat hun mandaat is.

Hoe?

Werkgroepenplan opstellen, uitvoeren en communiceren.

VRIJWILLIGERSBELEID

HYA heeft op de beleidsdagen van 2019 de basis gelegd voor een nieuw vrijwilligersbeleid op basis van de 6 B's.

Bezinnen: Wie en wat zijn we als organisatie, waarom werken we met vrijwilligers, wat hebben we vrijwilligers te bieden, wat vragen we van hen?

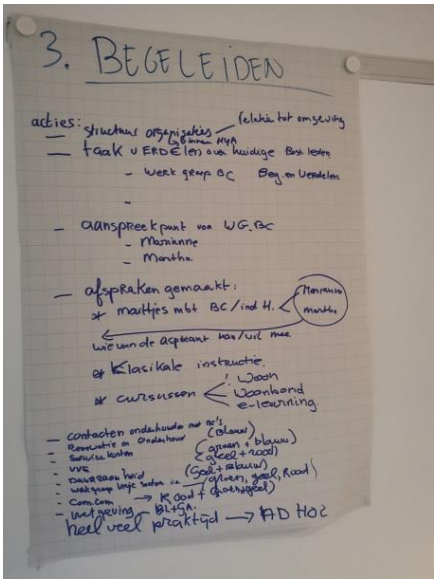
Binnenhalen: Wie willen we binnenhalen, hoe willen we dat doen, waar zoeken we?

Begeleiden: Welke begeleiding is er mogelijk, hoe en wanneer begeleiden, wie is aanspreekpunt, aan welke begeleiding is behoefte?

Belonen: Op welke manier belonen we onze vrijwilligers, wie zorgt daarvoor?

Behouden: Hoe houden we onze vrijwilligers vast, wat is daarvoor nodig?

Beëindigen: Hoe nemen we afscheid van een vrijwilliger, houden we een exitgesprek, wat zijn de ervaringen van de vrijwilliger in de organisatie, wat kunnen we nog voor elkaar betekenen?



5. Kennismanagement

HYA werkt samen met veel partijen. En binnen deze samenwerking is het niet alleen belangrijk dat de neuzen dezelfde kant op staan, maar ook dat alle partijen over de benodigde kennis beschikken. HYA vindt het belangrijk om huurders en Bewonerscommissies de trainingen en workshops aan te bieden die ze nodig hebben om hun belangrijke werk te doen. HYA biedt bestuursleden ook cursussen en trainingen aan om in deze snel veranderende wereld hun kennis op peil te houden of te brengen. Zeker nieuwe bestuursleden hebben een grote informatiebehoefte. Maar ook willen we dat Ymere-medewerkers meer kennis opdoen over hun huurdersorganisatie en over hun huurders en het liefst ook direct van hun huurders. Daarom willen we in 2020 ook deze kennisdeling organiseren.

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? Een uitwerking van en een samenhang tussen alle kennis die aangeboden gaat worden aan de verschillende partijen.
Hoe?
HYA ontwikkelt een kennismanagementbeleid.

Wat? De kennis en kunde van het bestuur behouden en uitbouwen.
Hoe?
HYA gaat een trainingsprogramma ontwikkelen en toevoegen aan het vrijwilligersbeleid. Een inventarisatie van de competenties, kennis en interesses van bestuursleden hoort hierbij. Het bezoeken van bijeenkomsten van derden zal een vast onderdeel van het vrijwilligersbeleid zijn.

Wat? Opstellen van een inwerkprogramma binnen nieuw te ontwikkelen vrijwilligersbeleid voor nieuwe/aspirant bestuursleden, inclusief bezoek aan locaties en Bewonerscommissies.
Hoe?
Door het bestaande inwerkplan verder te ontwikkelen.

‘HYA organiseert een kennisbijeenkomst waar Ymere-medewerkers en huurders samenkomen om te praten over service’

Wat? Inwerken nieuwe werkgroepleden.
Hoe?
Wordt opgenomen in het kennismanagementbeleid.

Wat? Verbeteren scholingsaanbod via verschillende aanbieders en verschillende manieren om deze te volgen.
Hoe?
Wordt opgenomen in het kennismanagementbeleid.

Wat? Scholingsaanbod uitwisselen met andere huurderskoepels binnen FAH en SHY.
Hoe?
Op de agenda zetten en aanbod bespreken en vergelijken.

Wat? Ervoor zorgen dat afspraken /protocollen van HYA overal in de Ymere-organisatie ingebed worden.
Hoe?
HYA wil dat bestaande afspraken goed in het inwerkprogramma van Ymere-medewerkers terechtkomen.
HYA wil dat medewerkers van Ymere (nogmaals) gewezen worden op bestaande afspraken en protocollen tussen Ymere en HYA.
Deze onderwerpen zullen aan bod komen tijdens een brainstorm-bijeenkomst die HYA wil organiseren voor de Ymere-directie in het kantoor van HYA.

Wat? Het vergroten van de kennis van dienstverleners binnen Ymere over huurders en hun beleving van het klachtenproces van de corporatie Ymere.
Hoe?
Organiseren van een bijeenkomst voor servicemedewerkers en huurders van Ymere over het klachtenproces van de corporatie: wat gaat er goed, wat kan er beter?

B. RELATIES

HYA is als 'een spin in het web en een luis in de pels' zoals ook de titel van het vorige werkplan (2019) van HYA luidde. Ze is verbonden met vele organisaties in de stad. Haar hart bestaat uit een groot aantal bewonersorganisaties (zie daarvoor A2), ze is onderdeel van een samenwerking van huurdersorganisaties én ze is als stichting verbonden met vele organisaties in de stad Amsterdam. Binnen dit hoofdstuk hebben we ons beperkt tot een uitwerking (met doelstellingen) van de meest nauwe samenwerkingsrelaties.

6. SHY – een samenwerking

Nog een afkorting en weer een huurdersorganisatie. Hoe zit dat? Lees mee.
HYA staat voor Huurders Ymere Amsterdam. Het is de huurdersorganisatie van de Amsterdamse huurders van Ymere en ze behartigt hun belangen. HYA is daarnaast onderdeel van de Samenwerkende Huurders Ymere, ofwel de SHY.
De SHY bestaat uit meerdere huurdersorganisaties, naast Amsterdam zijn dat Almere, Haarlemmermeer, Weesp en Haarlem.
De SHY is voor corporatie Ymere de formele gesprekspartner als het gaat om beleid dat voor heel Ymere geldt, dus over de stadgrenzen heen. Vanuit SHY wordt ook overleg gevoerd met het bestuur van Ymere en de Raad van Commissarissen.
HYA is de formele gesprekspartner van Ymere als het gaat om beleid dat alleen voor Amsterdam geldt.

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? HYA wil beter samenwerken in SHY-verband, door zich te richten op de inhoud en de gemeenschappelijke belangen.
Hoe?
Door hier aandacht voor te hebben tijdens SHY-bestuurs-vergaderingen (9x per jaar) en tijdens de bezoeken van de Stichtingsraden van de SHY (2x per jaar).

Wat? Het borgen van deelname van HYA in SHY werkgroepen.
Hoe?
Deelname van een HYA-bestuurslid in elke (toekomstige) werkgroep.

Wat doet HYA binnen de SHY?

- HYA brengt (Amsterdamse) agendapunten in bij SHY.
- HYA bespreekt de uitwerking en de resultaten van beleid in Amsterdam in het Stedelijk Overleg met Ymere-Amsterdam; vertaalt deze tot praktische gevolgen voor Bewonerscommissies; communiceert dat met Bewonerscommissies.
- HYA haalt veranderingen van Ymere-beleid op via SHY; dan beoordeelt HYA dat vanuit Amsterdams perspectief; en maakt een advies naar SHY en Ymere.

7. Ymere - op naar gelijkwaardige posities

Onze belangrijkste samenwerkingspartner is Ymere. Met haar wil HYA nu een grote stap verder gaan, zoals de titel van dit werkplan al zegt: Van commentaar achteraf naar invloed vooraf.
HYA behartigt de belangen van de Ymere-huurders van Amsterdam. Op wettelijke gronden heeft HYA het recht om de huurdersstem in te brengen in het beleid van Ymere. Daar wordt het beleid natuurlijk beter van!
HYA gelooft in een samenwerking op basis van gelijkwaardige posities. In een samenwerking waar eerlijkheid en duidelijkheid normaal zijn. In een samenwerking waar HYA in het beginproces wordt uitgenodigd om mee te denken.
Soms lukt het en werken we samen: dit leidt tot sterke resultaten, maar soms lukt het ook echt niet. HYA wil dat veranderen. HYA gaat van commentaar achteraf naar invloed vooraf.

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? Het verbeteren van de huurderspositie bij de dienstverlening van Ymere.
Hoe?
Organiseren van een bijeenkomst voor huurders en servicemedewerkers van Ymere ter verbetering van het klachtenproces (telefonisch, digitaal).

Wat? Het verbeteren van de positie van huurders en Bewonerscommissies bij de voorbereiding van beleid.
Hoe?
Door extra aandacht hiervoor in de werkgroep beleid van SHY (waaraan Ymere deelneemt).

Wat? Het verbeteren van de positie van huurders en Bewonerscommissies door rechten en plichten die vastgelegd zijn (onder meer de kruisjeslijst) te bewaken en te monitoren.
Hoe?
Door meldingen hierover te monitoren, deze monitor te koppelen aan de werkgroep Bewonerscommissies. Zij moet agenderen wanneer nodig.
Dit onderwerp wordt geagendeerd tijdens een brainstorm-bijeenkomst voor de Ymere-directie in het kantoor van HYA.

Wat? Beoordelen en evalueren van het rapport van het onafhankelijke Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH).

Hoe?
HYA zal over haar bevindingen communiceren naar de achterban.

Wat? Verduidelijken van de rol en positie van bewonerscommissie en huurders binnen de duurzaamheidsproblematiek / energietransitie.
Hoe?
Ophalen van informatie tijdens Bewonerscontactavonden en dit doorgeven aan Ymere.
Externe info ophalen en overdragen aan bewoners.
Gesprek aangaan met Ymere – eventueel in nieuw op te richten werkgroep duurzaamheid.
Een onderzoek doen naar de gevolgen van de energietransitie voor de huurders van Ymere en daarover advies uitbrengen aan de huurders.

Wat? Bewaken van de Amsterdamse Kaderafspraken binnen renovatieprojecten.
Hoe?
Door te vragen om een actuele projectenlijst van Ymere.
We zullen onder meer 2 maal per jaar een bewonerscommissie binnen een renovatieproject telefonisch interviewen over de gang van zaken.

Wat? Vanuit HYA de prestatieafspraken monitoren die tot Ymere te herleiden zijn
Hoe?
Onder meer door op alle vier de Stedelijke Overleggen de monitor van Ymere op dit gebied in te zien en te evalueren.

Nieuwbouwproject De Eenhoorn van Ymere. *Copyright: Ymere*

Prestatieafspraken 2020-2023

"Wij gaan voor beschikbaarheid, betaalbaarheid en toegankelijkheid. Dit betekent dat we ons onder meer hard maken voor het stoppen van de verkoop van sociale huurwoningen én voor het niet doorbelasten van duurzaamheidsmaatregelen in de huurprijs", aldus Peter Weppner op de website van HYA. Peter is zowel voorzitter van HYA als bestuurslid van de FAH: Federatie Amsterdamse Huurderskoepels.

De corporaties en de huurders hebben in 2019 stevig onderhandeld over de prestatieafspraken 2020-2023. Dat zijn de periodieke afspraken die corporaties maken met gemeenten en huurdersorganisaties over de prestaties die ze gaan leveren (onder meer over nieuwbouw, doelgroepenbeleid, verkoop, duurzaamheid, kwaliteit en betaalbaarheid). U kunt de nieuwe prestatieafspraken vinden op www.hya.nl/Bewonerscommissies/nuttige-documenten-voor-Bewonerscommissies

8. Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH)

In 2019 is de FAH (Federatie Amsterdamse Huurderskoepels) opgericht. Dit is een groep van Amsterdamse huurdersorganisaties van verschillende corporaties, ook HYA heeft zich aangesloten. Zij hebben zich verenigd om gezamenlijk voor de belangen van de Amsterdamse corporatiehuurder op te kunnen komen. Met name bij het maken en monitoren van convenanten en de prestatieafspraken is deze samenwerking van groot belang. Prestatieafspraken zijn afspraken die corporaties maken met gemeenten en huurdersorganisaties over de prestaties die ze gaan leveren (onder meer over nieuwbouw, doelgroepenbeleid, verkoop, duurzaamheid, kwaliteit en betaalbaarheid).

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? Via de FAH monitoren van de prestatieafspraken met de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) en de gemeente Amsterdam.
Hoe?
Via de monitor van de gemeente Amsterdam zal de FAH de resultaten bewaken, HYA zal de resultaten teruggeven aan de achterban via de Bewonerscontactavonden.

Wat? Via de FAH opkomen voor de belangen van de Amsterdamse corporatiehuurder
Hoe?
Door actief lid te zijn van de FAH en aan haar activiteiten mee te doen.

9. Andere externe relaties

Natuurlijk heeft HYA naast de relaties met de SHY, Ymere en de FAH nog onnoemelijk veel andere externe relaties. We noemen er hier enkele. Zonder individuele doelstellingen te benoemen, kunnen we zeggen dat we de contacten met deze relaties willen continueren en versterken.

- *advies en ondersteuningsaanbieders*
- *andere huurdersorganisaties in Amsterdam*
- *de AFWC (Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties)*
- *de gemeente Amsterdam*
- *de lokale en landelijke pers*.

Evenementen voor huurders en leden van Bewonerscommissies zijn belangrijk voor de sociale contacten en als blijk van waardering voor de inzet van vrijwilligers. HYA organiseert daarom in ook 2020 een nieuwjaarsreceptie en de HYA excursie.

C. MENS EN CULTUUR

HYA bestaat uit vrijwilligers, ondersteunt door een parttime office manager en een adviseur. De bestuursleden werken vanuit hun hart. Ze maken zich sterk voor anderen. HYA vindt het belangrijk om veel aandacht te hebben voor deze mensen, voor hun persoonlijke omstandigheden en voor hun ontwikkeling. We hebben hier dan ook al veel over vastgelegd. Toch zijn er een paar punten waar we nog extra op in gaan zetten in 2020.

10. Lief en leed

Waar gaan we nog meer op inzetten en hoe?

Wat? Een regeling bij langdurige ziekte van bestuursleden.
Hoe?
HYA gaat een regeling rondom ziekte en overlijden vastleggen in het vrijwilligersbeleid.

Marianne Knollenburg - bestuurslid HYA: *"Waarom ik in het HYA-bestuur zit? Ik kan niet tegen onrecht en ik wil Ymere-huurders helpen om hun recht te halen!"*

11. HR en ontwikkeling

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? Taakverdeling van de bestuursleden actualiseren.
Hoe?
Eenmaal geactualiseerd wordt deze taakverdeling en het portefeuilleoverzicht gedeeld met de achterban.

Wat? Onderzoeken hoe kennis van bestuursleden kan worden overgedragen.
Hoe?
Bespreken en vastleggen wat er in een overdrachtsdossier moet staan.

Wat? Zoeken naar ondersteuning / bestuurslid op terrein van HR en secretariaatsondersteuning
Hoe?
Bekijken of er binnen het vernieuwde bestuur interesse is voor deze portefeuille.

D. MIDDELEN

12. Publiciteit en Communicatie

De communicatie met de achterban is in de afgelopen tijd verbeterd. Die lijn wil HYA graag doorzetten. Daarnaast zal HYA de mogelijkheden onderzoeken en benutten om ook via de digitale kanalen aan beleidsbeïnvloeding te doen.

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? Omvormen van de werkgroep communicatie in een interactieve mediagroep
Hoe?
Allereerst door onze werkgroep te verbreden: door huurders uit te nodigen zich aan te sluiten bij de werkgroep

---

Wat? Naamsbekendheid van HYA verder uitbreiden.
Hoe?
Door HYA meer te profileren op externe bijeenkomsten.
We gaan onderzoeken of we de folder in verschillende talen of in pictogrammen willen / kunnen laten maken.
Door een nieuwsbrief per post te versturen naar individuele huurders (via Ymere).

Wat? Beter gebruik van de website
Hoe?
Door toegankelijker taalgebruik.
Op de website zetten van beleidsdocumenten en stroomschema's.
Richtlijnen vastleggen voor plaatsen van nieuws.

Wat? Professioneler gebruik van social media (Twitter en Facebook)
Hoe?
Door toegankelijker taalgebruik.
Richtlijnen vastleggen over plaatsen van berichten op social media**.**

Wat? Professionaliseren van de digitale nieuwsbrief.
Hoe?
Allereerst door onze werkgroep te verbreden: door huurders uit te nodigen zich aan te sluiten bij de werkgroep.

Wat? Nieuws van Ymere kennen, om zo te weten wat er speelt, zodat HYA de Bewonerscommissies beter kan antwoorden/inlichten.

Hoe?

De accountmanager moet actueel nieuws van Ymere doorsturen naar de werkgroep communicatie.
Ook moet de accountmanager alle nieuwsbrieven van Ymere ontvangen.

Wat? Beleidsplan 2020 - 2025

Hoe?

In 2020 moet een beleidsplan gemaakt worden waarin HYA haar meerjarige visie schetst. Hiervoor moet ruimte en tijd voor worden vrijgemaakt.

---

13. Financiën

HYA draagt er zorg voor dat ze een gezond financieel beleid voert, waarin kritisch en realistisch wordt begroot. Zij bewaakt de begroting zorgvuldig.

Waar gaan we nog meer op inzetten, en hoe?

Wat? Begroting en werkplan worden drie maal per jaar gemonitord en besproken in het AB.

Hoe?

HYA kijkt hoe ze ervoor staat qua doelstellingen en wat betreft de begroting. Ze past haar verdere jaarplan hierop aan.

Dit is de website van HYA. In 2020 zal de website van HYA nog uitgebreider en actueler worden.

BIJLAGEN

I. Portefeuille-indeling HYA

Nb: omdat de aspirant-bestuursleden bij het maken van dit werkplan nog onvoldoende ingewerkt zijn, zijn ze nog niet ingedeeld in onderstaand schema. Dit zal gedurende het jaar 2020 wel gebeuren.

PORTEFEUILLE INDELING HYA BESTUUR 2020	TREKKER / VERANTW.BEST.LID	INTERNE ONDERSTEUNING	EXTERNE ONDERSTEUNING
MANAGEMENT & ORGANISATIE			
Algemeen	Peter	AB-leden	
Organisatieontwikkeling	Cees	Peter	!WOON
Financiën	Tiene	Cees	accountant boekhouder +
Mens en Cultuur	Tiene	Renske vacature	
Processen	Marianne / vacature	vacature	!WOON
Secretariaat, Communicatie, ICT & Middelen	vacature	Wg. Communicatie	!WOON
Externe Overleggen	Peter	Cees	!WOON
FINANCIËN			
begroting	Tiene	Cees	
tertiaire rapportages	Tiene	Cees	accountant boekhouder +
jaarrekening	Tiene	Cees	accountant boekhouder +
boekhouding	Tiene	Cees	accountant boekhouder +
andere middelen	Tiene	Cees	
MENS EN CULTUUR			
lief en leed	Tiene	Renske	
evenementen	Tiene	Marianne	BC-lid/leden
HR & ontwikkeling (competenties)	Cees	Gerrit Jan, vacature	
PROCESSEN			
Contactpersonen Bewonerscommissies, klachtenafhandeling (Wg. BC's)	Marianne	Wg. BC's:	!WOON (HYA)
Huisvesting zorg, ouderen, kwetsbare groepen	vacature	Mesut	!WOON (HYA)
Servicekosten, schoonmaak	Marianne	vacature	!WOON (HYA)
Onderhoud, Duurzaamheid, Energie:	Peter	Gerrit Jan	!WOON (HYA)
Gemengde complexen	Marianne	Gerrit Jan	!WOON (HYA)

Huurbeleid, Toewijzingsbeleid	Cees	Peter	!WOON (HYA)
Participatiebeleid Ymere, zelfbeheer	vacature	Mesut	!WOON (HYA)
Overlastbestrijding	vacature	Wg. BC's	!WOON (HYA)
Scholingen BC's	Marianne / vacature	Wg. BC's	!WOON/ Woonbond
Transitiejaar tijdsefficiënt besturen	vacature	vacature	!WOON (HYA)
SHY			
bestuur	Peter	Cees, vacature	!WOON (SHY)
cie beleid (adviesaanvragen)	Peter	Cees, voor onderwerp verantwoordelijk bestuurslid	!WOON (SHY)
Samenwerkingsafspraak met Ymere	Peter	Cees, vacature Gerrit Jan	!WOON (SHY)
RvC	Peter	Cees, vacature	!WOON (SHY)
SECRETARIAAT, COMMUNICATIE, ICT & MIDDELEN			
Secretariaat:	vacature	Renske, Peter	
Publiciteit: Mediagroep	Marianne	Renske	!WOON
Nieuwsbrieven	Marianne	Mediagroep	!WOON
Website	Marianne/Gilmore/Tatiana	Mediagroep	!WOON
Sociale Media	Marianne/Gilmore	Mediagroep	!WOON
ICT:	vacature / Peter	Renske, vacature	MSP
Middelen:	Tiene	Renske, Peter	
EXTERNE OVERLEGGEN:			
BC avonden	hele bestuur	hele bestuur	!WOON (HYA)
organisatie	Peter	Renske, vacature	!WOON (HYA)
inhoudelijk	Cees	verantwoordelijk bestuurslid, BC-leden	!WOON (HYA)
Stichtingsraad / BC avonden	hele bestuur	hele bestuur	!WOON (HYA)
organisatie	vacature	Renske	!WOON (HYA)
inhoudelijk	vacature	verantwoordelijk bestuurslid	!WOON (HYA)
stedelijk overleg	AB / secretaris	Renske, verantwoordelijk bestuurslid	!WOON (HYA)
FAH i.o.	Peter	Cees, verantwoordelijk bestuurslid	
Woonbond Prov. Verg.	Cees	vacature	

II. Rooster van aftreden bestuursleden

Bestuursleden worden benoemd voor een zittingsperiode van maximaal vier - jaar. Bestuursleden treden af volgens een door het bestuur vast te stellen rooster. Een aftredend bestuurslid is direct en voor maximaal één extra termijn herbenoembaar.

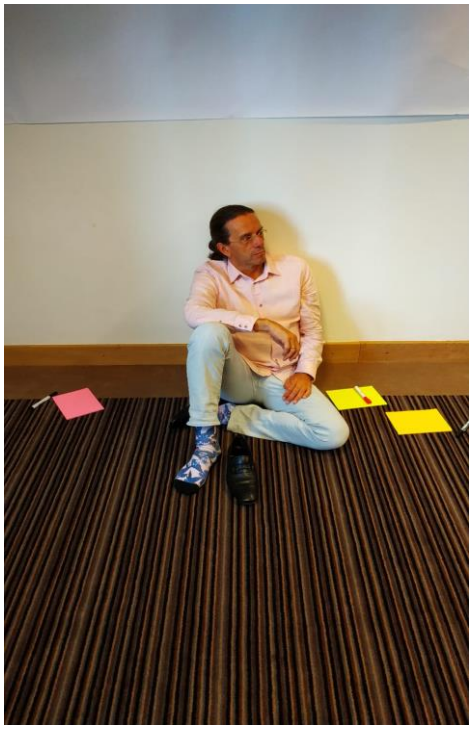
	naam	Huurt bij Ymere	Bestuurslid sinds of vanaf	1e termijn 31/12/2020	1e termijn 31/12/2021	1e termijn 31/12/2022	1e termijn 21/12/2023
				2e termijn 31/12/2024	2e termijn 31/12/2025	2e termijn 31/12/2026	2e termijn 31/12/2027
1	Peter Weppner voorzitter	N	2016	X			
2	Cees Fenenga vicevoorzitter	N	2017		X		
3	Tiene Sanmoestaman penningmeester	N	2017		X		
4	Marianne Knollenburg secretaris	J	2017		X		
5	Mesut Ergül algemeen bestuurslid	J	2017		X		
6	Gerrit Jan Jong algemeen bestuurslid	J	2019				X
7	Tatyana Rudenok *	J					
8	Audrey Hiawat *	J					
9	Siewdat Badloe *	J					
10	Jan Immerman *	J					
11	Gilmore Schultz *	J					
12	Jarek Majchrowicz *	J					
13	Coen Krijnen **	J					

*) aspirant-bestuursleden, nog niet benoemd en dus niet opgenomen in rooster van aftreden

**) aspirant-bestuurslid, die in tweede helft van 2020 actief wordt

III. Jaarplanning Bewonerscommissies HYA 2020 (onder voorbehoud)

Bewonerscontactavonden:	22 januari, 24 juni, 26 augustus
Stichtingsraden:	26 februari, 22 april, 25 november
Nieuwjaarsreceptie:	15 januari
Jaarlijkse excursie:	13 juni



Tijdens de beleidsdagen neemt het HYA-bestuur de tijd om over visie en beleid na te denken.

Werkplan HYA 2020 'Van commentaar achteraf naar invloed vooraf'

Gemaakt door bestuur HYA en adviseur !Woon

Beeld: HYA en Ymere

Vragen en opmerkingen: info@hya.nl

www.hya.nl