

Jaarverslag 2023



Goedgekeurd door de Raad van Toezicht op 17-04-2024

Inhoud

Jaarverslag 2023	1
Inhoud	2
Van de bestuurder.....	4
Jaarverslag Raad van Toezicht.....	5
Huurdersplatform Nieuw Elan	9
Strategische koers 2023-2026.....	10
Huurteam Leeuwarden	12
De organisatie	12
De stem van de huurder.....	15
Huurderscontacten	15
Ondersteuning en bemiddeling individuele huurders	15
Bewonerscommissies	17
Programma ‘stem van de huurder’	18
Grote Huurdersenquête	18
Huurderspanel.....	19
Huurderscafé XL	20
Buurtkamers en wijkschouwen	20
Wijk- en gebiedsontwikkeling	22
Betrokkenheid bij projecten.....	22
Wijkontwikkeling Heechterp Leeuwarden	22
Wijkontwikkeling Het Eiland Sneek.....	23
Programma Leeuwarden Oost	23
Prestatieafspraken	24
Inbreng eigen bod Nieuw Elan	24
Gemeente Leeuwarden.....	24
Gemeente Súdwest-Fryslân	25
Samenwerking met verhuurders.....	27
Overleg Elkien.....	27
Overleg Habion.....	29
Overleg Woonfriesland	30
Overleg Woningmaatschap Leeuwarden	30
Overleg Holland Woningen B.V.....	30
Overleg Huurderscommissarissen	31
Overige samenwerkingspartners	32

Verantwoording	34
Verantwoording aan achterban	34
Financiële verantwoording.....	34
Weerstandsvermogen	35
Risicomanagement.....	35
Intern en extern toezicht	35
Bijlage Financiële Jaarrekening	36

Van de bestuurder

Het jaar 2023 was een jaar van veel en grote diversiteit van vraagstukken op allerlei niveaus. Dat vraagt veel alertheid, pro-activiteit, een brede scope van benadering en doorzettingsvermogen. Er wordt veel gevraagd van onze organisatie en medewerkers, maar daar zit ook de winst. De betrokkenheid op veel onderwerpen geeft ook ruimte aan invloed. Dat doet Nieuw Elan zo veel mogelijk vanuit de gedachte van samenwerking en co-creatie, maar waar nodig ook als luis in de pels om het kritische geluid te laten horen. Allemaal gebaseerd op hetgeen we ophalen bij onze achterban, via het programma Stem van de Huurder en de vele contacten in onze netwerken. Dat doen we met een team van betrokken medewerkers die met een enorme drive en kennis en ervaring aan alle vraagstukken werken.

We proberen met onze inzet zo veel mogelijk recht te doen aan de belangen van onze achterban. Daar zijn we vaak succesvol mee, maar uiteraard niet altijd. Simpelweg omdat deze belangen soms anders kunnen zijn dan de belangen van onze gesprekspartners.

Voor Nieuw Elan is het leidend motief om het voor onze achterban iedere keer een beetje beter te doen, om hen een fijn en onbezorgd woongenot te kunnen laten ervaren. Daar doen we het voor. Het maakt dat we impactvol en waardevol werk doen. We zijn er trots op!

In dit jaarverslag leggen we graag verantwoording af over hetgeen we als Nieuw Elan hebben gedaan. Mocht dat aanleiding zijn om een vraag te stellen of het gesprek aan te gaan dan horen we dat graag.

Leeuwarden, 03-04-2024

Marc Kuipers
Bestuurder Huurdersplatform Nieuw Elan

Jaarverslag Raad van Toezicht

Inleiding

In de Strategische Koers 2023 – 2026 heeft Nieuw Elan de grote lijnen voor de komende jaren uitgezet. Bouwstenen zijn:

- een robuuste en duurzame verbinding met de achterban;
- zichtbaarheid;
- het zijn en blijven van een kennisintensieve, lerende en betrokken organisatie;
- ontwikkel- en experimenteeruimte.

In 2023 is aan al deze bouwstenen gewerkt, met “de stem van de huurder” als terugkerend ijkpunt.

In haar (dagelijks) werk heeft de organisatie wel te maken met een beperkte capaciteit en beperkte middelen. Dat betekent dat steeds moet worden bepaald hoe en waarmee de belangen van de huurders het best gediend zijn.

Uit de interne huurdersenquête 2023 blijkt dat de huurders tevreden zijn over Nieuw Elan. Voor de Raad van Toezicht is dat een belangrijke graadmeter. De Raad is tevreden over het werk van de organisatie in 2023.

Taken Raad van Toezicht

De taken van de Raad van Toezicht zijn:

- toezicht houden op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de stichting;
- klankbord en adviesfunctie voor het bestuur;
- werkgeversrol voor de bestuurder.

De Raad wordt bij zijn taken door de organisatie ondersteund.

Samenstelling

De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen. Ieder lid vervult deze functie als vrijwilliger.

Per 1 juli is er een wisseling van voorzitter geweest in verband met het bereiken van de maximale benoemingstermijn van dhr. Sytse Dijkstra. De nieuwe voorzitter is geworven op basis van een profielschets, die aansluit bij wat de organisatie nodig heeft. In eerste instantie is daarbij gezocht naar een voorzitter uit de eigen huurdersgeledingen. Dat leverde helaas geen kandidaten op. Mw. Janneke Klijn is uit de procedure als meest geschikte kandidaat naar voren gekomen en in de huurdersvergadering van 15 mei 2023 benoemd. Zij is per 1 juli 2023 in functie getreden.

De samenstelling van de Raad van Toezicht was in 2023 als volgt:

Naam	Functie Raad van Toezicht	Profiel	Beroep	Nevenfuncties
Dhr. S.K. Dijkstra Tot 1 juli 2023	Voorzitter	Bestuurlijk en politiek	Raadsgriffier bij de gemeente Noardeast-Fryslân	Docent Werken in Friesland Voorzitter Suzanne Hovinga Stichting
Mw. J.P. Klijn Vanaf 1 juli 2023	Voorzitter	Bestuurlijk en politiek	ZZP'er bij Janneke Klijn Advies & Interim	Bestuurslid Vereniging Groninger Dorpen Secretaris Stichting Enne Jans Herd
Mevr. I. Ferwerda	Vice voorzitter	Klant en Innovatie	Beleidsadviseur bij woningcorporatie Domesta	
Dhr. J. Huisman	Lid	Financiën en bedrijfsvoering	Freelancer / ZZP'er - advies op gebied volkshuisvesting en management	Lid adviescommissie Ondernemersfonds Sudwest Fryslân Vrijwilliger tennisvereniging Instructeur vliegvisvereniging

Zittingstermijnen

Naam	Leeftijd	Jaar van toetreden	Jaar van aftreden of herbenoeming	Zittingstermijn	Herkiesbaar
Dhr. S.K. Dijkstra	62 jaar	18-05-2011	01-07-2023	3e	nee
Mw. J.P. Klijn	61 jaar	01-07-2023	01-07-2027	1e	ja
Mevr. I. Ferwerda	39 jaar	01-06-2020	01-06-2024	1e	ja
Dhr. J. Huisman	63 jaar	01-04-2021	01-04-2025	1e	ja

Peildatum: 31-12-2023

De leden van de Raad van Toezicht worden op basis van een rooster van aftreden steeds benoemd voor een periode van 4 jaar, met een maximale verlengingsoptie tot 8 jaar (en in zeer bijzondere omstandigheden tot 10 jaar).

Jan Huisman heeft eind 2023 aangegeven niet gebruik te maken van zijn tweede termijn als toezichthouder. Daardoor ontstaat er in 2025 een vacature.

De Raad ontvangt de maximale wettelijke vrijwilligersvergoeding.

Vergaderingen 2023

In totaal is de Raad van Toezicht in 2023 vier keer bij elkaar geweest voor reguliere vergaderingen en twee keer voor een themasessie/ excursie. Bij een etentje van de Raad met alle medewerkers is er eind 2023 op het jaar teruggekeken.

De agenda voor de Raad van Toezicht-vergaderingen wordt in samenspraak tussen bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht vastgesteld. Bij zijn vergaderingen wordt de Raad ondersteund door een externe notulist. De leden zijn bij alle reguliere vergaderingen, themabijeenkomsten en beide algemene huurdersvergaderingen aanwezig geweest.

Tijdens de vergaderingen is er veel (mondelijke en schriftelijke) informatie uitgewisseld. In zijn afwegingen heeft de Raad steeds de belangen van huurders en overige stakeholders meegenomen. Voorstellen zijn getoetst aan de strategische koers en op actualiteit beoordeeld. Besluitvorming was steeds unaniem.

In 2023 zijn de volgende onderwerpen behandeld.

Besluitvorming

- Goedkeuring jaarrekening en jaarverslag 2022
- Goedkeuring financieel overzicht en jaarverslag Huurteam 2022
- Vaststelling bezoldiging Raad van Toezicht 2023
- Vaststelling uitgangspunten jaarplan en (meerjaren)begroting 2024
- Goedkeuring jaarplan en begroting 2024
- Goedkeuring meerjarenbegroting
- Vaststelling benodigd weerstandsvermogen
- Goedkeuring statutenwijziging

Bespreking

- Vacature Raad van Toezicht - voorzitter
- Kwartaalrapportages/ voortgang jaarplan 2023
- Voorbereiding en agenda Algemene Huurdersvergaderingen
- Oprichting Federatie van Friese huurdersorganisaties
- Bod Nieuw Elan 2024
- Risico-inventarisatie en -analyse
- Jaarplanning Raad van Toezicht 2024
- Voorbereiding zelfevaluatie
- Invulling excursies en themadagen 2024

Nieuw Elan is op dit moment financieel gezond. Op basis van de bijdrage van de huurders, de vergoedingen van de corporaties en verhuurders en vanuit de gemeente Leeuwarden voor het Huurteam Leeuwarden ligt er een stevige financiële basis om het werk te verrichten. Wel zorgt het wegvallen van het automatische lidmaatschap van huurders bij het tekenen van de huurovereenkomst samen met niet inflatievolgende vergoedingen voor mogelijke financiële zorgen in de toekomst. Nieuw Elan denkt na over mogelijke oplossingen voor deze continuïteitsproblematiek.

Zelfevaluatie

Vanaf 2022 voert de Raad jaarlijks, al dan niet onder leiding van een externe begeleider, een zelfevaluatie uit. In 2023 is de zelfevaluatie zonder begeleider uitgevoerd. De volgende onderwerpen zijn besproken:

- In verband met toetreding nieuwe voorzitter opnieuw vaststellen uitgangspunten, rol en toegevoegde waarde Raad van Toezicht;
- afspraken over actualisatie Governancezaken (Governancecode, toezichtsvisie, reglementen).

Thema en studiedagen

Elk van de toezichthouders voorziet in de eigen kennisversterking. Zij doen dit door het bijhouden van vakliteratuur & actualiteiten en laten zich informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de doelgroep, het werk van Nieuw Elan en het werkgebied.

In 2023 zijn er twee themadagen geweest. Op 13 juni 2023 heeft de Raad “Het Eiland” in Sneek bezocht en zich laten informeren over de ontwikkelingen daar. Op 29 november zijn verschillende toekomstscenario’s besproken waar Nieuw Elan in aandacht en ontwikkeling rekening mee moet houden.

Er zijn in 2023 geen individuele opleidingen gevolgd.

Werkgeversrol

In 2023 is er een functionerings- en beoordelingsgesprek gevoerd met de bestuurder. De Raad van Toezicht is zeer tevreden over het functioneren van de bestuurder.

Leeuwarden, 1 maart 2024

J.P. Klijn, voorzitter Raad van Toezicht

Huurdersplatform Nieuw Elan

Stichting Huurdersplatform Nieuw Elan

Huurdersplatform Nieuw Elan is een stichting en heeft als één van de weinige huurdersorganisaties in Nederland al jaren een eigen professionele organisatie.

Nieuw Elan doet ertoe omdat we:

- Opkomen voor de rechten van huurders en hun belangen behartigen
- Ongelijkheid op de huurmarkt proberen op te lossen
- Ons sterk maken voor mensen die dat niet zelf kunnen
- Een volwaardige gesprekspartner zijn voor andere partijen en samen met hen werken aan fijn en onbezorgd wonen voor iedereen

Wij komen op voor de belangen van de ruim 10.000 bij ons aangesloten huurders. Dat doen wij voor alle huurders van de verhuurders waarmee Nieuw Elan een overeenkomst heeft afgesloten. Deze huurders wonen in een corporatiewoning of een woning van een commerciële verhuurder. De individuele huurders die aangesloten zijn bij Huurdersplatform Nieuw Elan kunnen zich ook aansluiten bij een bewonerscommissie. Alle bewonerscommissies van deze verhuurders zijn aangesloten bij Nieuw Elan. Nieuw Elan overlegt met de verhuurders en ook met gemeenten over zaken die alle huurders aangaan.

Via de Algemene Huurdersvergadering en de verschillende achterbanraadplegingen (huurderspanel) hebben de huurders invloed op de koers van de organisatie en de plannen en activiteiten waar zij haar invloed uitoefent. De Algemene Huurdersvergaderingen staan open voor alle bij Nieuw Elan aangesloten huurders.

Visie en Missie

Visie

Samen de wereld van de huurder mooier maken, dat is waar we voor staan. Wij zijn een inspirerende belangenbehartiger en samenwerkingspartner en wat we doen doet ertoe. De woningmarkt staat onder druk, maar ook andere systemen lijken niet meer te werken. Voortdurend verandert de omgeving waarin we wonen, leven en werken. Deze nieuwe realiteit vraagt om systeemdoorbraken en andere patronen, waarbij wonen ons primaire domein is. Hierin nemen wij onze rol, zoeken we strategische samenwerking en nemen we een gelijkwaardige positie in ten opzichte van onze partners.

Missie

Wij geven de huurder een stem en zetten onze invloed in waar dat nodig is. We zijn betrokken, benaderbaar en transparant. De medewerkers van Nieuw Elan halen veel voldoening en plezier uit hun werk. In samenwerking met andere partijen zijn we een volwaardige partner en we zoeken de grenzen op van wat mogelijk is. Samen, voor fijn en onbezorgd wonen!

** visie en missie uit onze strategische koers 2023-2026*

Strategische koers 2023-2026

De strategische koers 2023-2026 hebben we eind 2022 gepresenteerd aan de Algemene Huurdersvergadering. De huurders hebben met de nieuwe koers ingestemd. De uitgebreide versie is te vinden op onze website.

Ambitie

Deze koers is voor de komende vier jaar. Een vergezicht waarvan we nu nog niet weten hoe het eruitziet. Wat we wél weten is dat onze omgeving voortdurend verandert. Dat maakt het voor onze achterban niet altijd makkelijk. Daarom is onze missie; samen voor fijn en onbezorgd wonen nog steeds passend.

Als professionele huurdersorganisatie hebben we onze rol en dienstverlening waar te maken richting onze achterban en strategische partners. Hierin kiezen we voor rolbewustzijn in plaats van rolvastheid.

Wij willen aan de voorkant en in een vroeg stadium betrokken zijn bij keuzes die het wonen, leven en werken van onze huurders beïnvloeden. Waarbij wonen ons natuurlijke domein is. Daarin kiezen we voor samenwerking met strategische partners waarbij we ons inzetten voor hetzelfde doel.

We hebben een beperkte capaciteit en beperkte middelen. Elke keer moeten we ons afvragen of onze inzet bijdraagt aan onze bedoeling en dat vraagt focus en dialoog in de organisatie.

We kunnen dat niet alleen en kiezen daarom bewust voor meer betrokkenheid in het netwerk en zichtbaarheid in wijken en buurten, dat noemen we ons ecosysteem.

Hierbij kijken we verder dan morgen. Onze focus is het borgen van de collectieve belangen voor onze achterban, de huurders van nu en van de toekomst. Waarbij onze missie fijn en onbezorgd wonen voorop staat. Die lat leggen we met dit plan weer een stukje hoger, maar wel met focus waar we echt waarde toevoegen.

Bouwstenen

We kiezen ervoor om de koers vast te houden en daarmee onze kernkwaliteiten vast te houden en waar nodig te verduurzamen en te verrijken. De strategische koers is opgebouwd uit vier bouwstenen.

1. Robuuste en duurzame verbinding met de achterban
2. Zichtbaarheid in ons ecosysteem
3. Kennisintensieve, lerende en betrokken organisatie
4. Ontwikkel- en Experimenteerruimte

Bouwsteen 1 Achterban

De huurders zijn onze primaire achterban, daarnaast richten we ons ook op de behoefte van de toekomstige huurder (woningzoekenden). Om als huurdersorganisatie de stem van de huurders te kunnen laten horen hebben we kennis, anekdotes en verhalen nodig om onze invloed goed uit te kunnen oefenen.

Bouwsteen 1 is erop gericht dat we de wensen, behoeften en verwachtingen van de huurders in beeld krijgen. Ook zetten we in op een actieve participatie van huurders in processen die voor de huurder belangrijk zijn. Daarvoor is het ook belangrijk dat de huurder weet wie wij zijn, waarvoor ze ons kunnen benaderen en wat we voor ze doen.

Bouwsteen 2 Zichtbaarheid in ons ecosysteem

We brengen ons eigen ecosysteem in kaart om duidelijke focus te hebben in waar we aanschuiven en in welke intensiteit. En waar we niet zijn, organiseren we samenwerking met anderen. Dat vraagt om partnerships in “de omgeving” om de maatschappelijke vraagstukken aan te pakken aangaan. We versterken onze invloed op regionaal niveau. We sturen op rolbewustzijn i.p.v. rolvastheid (bestuurlijk tot actiegericht) en vergroten onze zichtbaarheid. We organiseren “de goede communicatie” van wat we doen.

Bouwsteen 3 Lerende organisatie

We willen werken vanuit kernwaarden: hoe doen we ons werk, wat zijn onze waarden die we uitdragen en wat zie je dan? Er moet ruimte zijn om als organisatie (en als medewerker) te blijven ontwikkelen. Door onze grote inzet buiten ons kantoor moeten we blijvend werken aan de verbinding binnen ons team en zorgen dat we kennis borgen. Tevens zijn onze organisatie en financiën op middellange termijn kwetsbaar. Dit moeten we organiseren.

Bouwsteen 4 Ontwikkel- en experimenteerruimte

Dit onderdeel is op dit moment nog niet verder ingevuld. We houden ruimte om op nieuwe domeinen in te spelen. We willen werken met dataverrijking en voorspellend vermogen. En verbinden opnieuw uitvinden.

Uitvoeringsagenda

De bouwstenen hebben we vertaald naar een tweejaarlijkse uitvoeringsagenda. Dit is onze leidraad bij de invulling van activiteiten in het jaarplan en de begroting. Daarnaast zijn er nog alle reguliere activiteiten die we als huurdersorganisatie vanuit onze taak en rol doen.

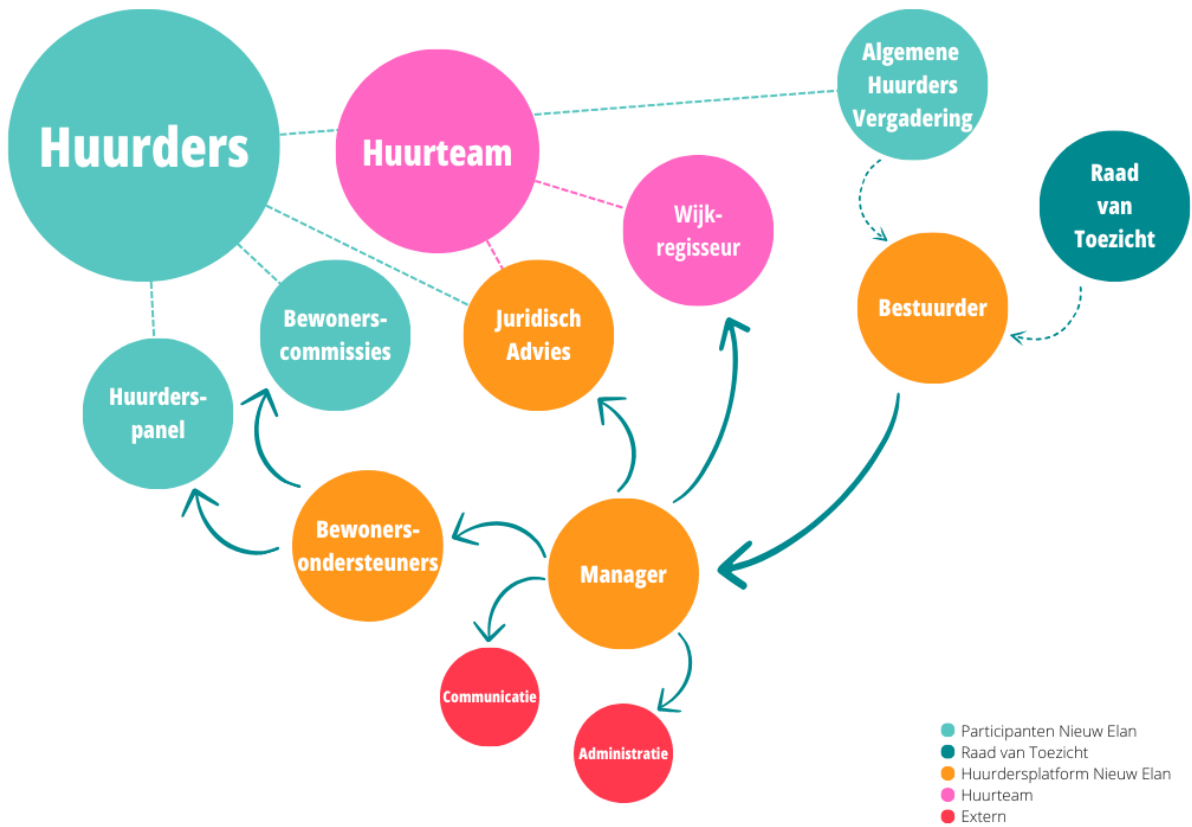
Huurteam Leeuwarden

Het Huurteam Leeuwarden is een apart onderdeel van Nieuw Elan. In de gemeente Leeuwarden vertegenwoordigt het Huurteam Leeuwarden de huurders die via de commerciële of particuliere verhuurders huren. Het Huurteam heeft haar bestaansrecht de afgelopen jaren nadrukkelijk bewezen. Om die reden is daar ook in de afgelopen jaren verder in geïnvesteerd en zijn nieuwe middelen via de gemeente aangetrokken. De activiteiten en financiële gegevens van het Huurteam worden via een apart financieel overzicht verantwoord.



De organisatie

De dagelijkse werkzaamheden van Nieuw Elan worden door een professionele organisatie uitgevoerd. Nieuw Elan werkte eind 2023 met een team van 7 medewerkers. De kerntaken verrichten we vanuit het team. Taken die we als organisatie nodig hebben maar die niet tot onze kerntaken behoren, huren we in. Voorbeelden hiervan zijn de administratie en communicatie & vormgeving en secretariële ondersteuning.



Formatie

De formatie zag er in 2023 als volgt uit:

	01-01-2023	31-12-2023
Aantal medewerkers	6	7
Fte vaste formatie	2,83	2,83
Fte tijdelijke/flexibele formatie	1,56	1,89
Totaal aantal fte	4,39	4,72

De totale formatie bestaat uit de formatie voor inzet vanuit Nieuw Elan en een deel inzet Huurteam Leeuwarden. De inzet vanuit Huurteam Leeuwarden incl. inzet Wijkregisseur Vlietzone wordt bekostigd vanuit de gemeente Leeuwarden.

Eind 2022 is een extra tijdelijke medewerker aangetrokken i.v.m. zwangerschaps- en ouderschapsverlof van een van de medewerkers in 2023. Door langdurige ziekte van een andere medewerker is het contract van deze tijdelijke medewerker in oktober verlengd en is er eind 2023

nog een extra tijdelijke medewerker ingezet via inhuur/detachering om de uitval op te vangen.

Ziekteverzuim

In 2023 was er sprake van langdurig ziekteverzuim van een medewerker.

Het gemiddelde verzuimpercentage was als gevolg daarvan 12,3%. De duur van het langdurig verzuim was 223 dagen.

De stem van de huurder

Huurderscontacten

Naast het ondersteunen van bewonerscommissies ondersteunt Huurdersplatform Nieuw Elan ook de individuele huurders die bij ons zijn aangesloten. Wie bieden hierin (juridische) informatie en advies, bemiddeling met de verhuurder, ondersteuning bij project- en bouwplannen en verwijzen in enkele gevallen ook door naar andere instanties. Als huurders financiële problemen hebben, verwijzen wij actief door naar gemeentelijke instanties of andere organisaties die hen verder kunnen helpen.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de vele huurderscontacten in 2023:

Omschrijving	2022-Q1	2022-Q2	2022-Q3	2022-Q4	Totaal 2022	2023-Q1	2023-Q2	2023-Q3	2023-Q4	Totaal 2023
Bezoeken op kantoor	1	2	3	4	10	8	2	4	2	16
Telefoongesprekken	145	206	225	243	819	164	209	132	138	643
Binnengekomen vragen per e-mail	147	497	266	392	1302	360	402	165	387	1314
Bezoek op locatie	0	1	1	1	3	0	0	0	0	0
Totaal	293	706	495	640	2134	532	613	301	527	1973

Veel huurders weten ons te vinden; dat blijkt ook dit jaar weer uit het aantal telefoontjes en e-mailtjes dat wij dagelijks ontvangen. Het aantal vragen via e-mail is weer licht gestegen, terwijl het contact via de telefoon iets is teruggelopen.

We zijn vanaf het vierde kwartaal een CRM-systeem gaan gebruiken waardoor we de vragen en meldingen van huurders nog beter kunnen monitoren.

Veel vragen van huurders gingen over het onderhoud van hun woning. Verder zijn huurders ontevreden over de dienstverlening van de corporaties/verhuurders en stellen daar vragen over. Huurders hebben vaak het gevoel dat er niet naar ze wordt geluisterd of dat hun melding/klacht geen opvolging krijgt. Wij bemiddelen dan in het contact en de oplossing van het probleem door de verhuurder. In bijna alle gevallen leidt dit tot een positief resultaat voor de huurder.

Ondersteuning en bemiddeling individuele huurders

Huurders die aangesloten zijn bij Huurdersplatform Nieuw Elan kunnen een beroep doen op ondersteuning wanneer zij klachten hebben over hun verhuurder. Als voorwaarde geldt dat de bewoner eerst zelf het probleem bij de verhuurder heeft gemeld.

Daarna kan Huurdersplatform Nieuw Elan ingeschakeld worden. Huurdersplatform Nieuw Elan speelt dan vooral een bemiddelende rol tussen huurder en verhuurder.

Onderstaand de onderwerpen van de klachten die zijn geregistreerd:

Categorie klacht	2021	2022	2023	2023	2023	2023	2023
	Totaal	Totaal	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Huurcontract	-	6	2	3	1	0	6
Klachtenafhandeling ontevredenheid	25	14	0	5	6	4	15
Overlast woonomgeving/buren/leefbaarheid	18	16	1	4	0	2	7
Onderhoud woning	35	49	9	3	3	4	19
Dienstverlening algemeen	0	19	16	16	5	8	45
Huurprijs en servicekosten	5	6	1	9	2	2	14
Totaal	83	110	29	40	17	20	106

Opvallend in 2023 is de daling bij het aantal klachten over onderhoud van de woning ten opzichte van eerdere jaren. In 2023 zien we juist een toenemende ontevredenheid over dienstverlening van de verhuurders in het algemeen.

Onze bemiddeling tussen huurder en verhuurder zorgt ervoor dat de klacht of het probleem van de huurder opnieuw bekeken wordt door de verhuurder. De klacht wordt opgelost doordat de huurder opvolging krijgt van zaken waar hij bijvoorbeeld eerst niks meer hoorde van de verhuurder of ketenpartner, ook zorgen we dat er een duidelijk antwoord komt of soms een excuses wordt gemaakt voor zaken die niet goed gaan. Ook zorgen we ervoor dat de huurder juridisch krijgt waar hij recht op heeft. Op deze manier gaan er nog weinig zaken van woningcorporaties door naar de provinciale klachtencommissie of huurcommissie.

Klacht per verhuurder	Totaal 2023
Woningcorporatie Elkien (10.450 woningen)	102
Woningcorporatie Habion (181 woningen)	1
Woningcorporatie Woonfriesland (141 woningen)	0
Verhuurder Nieuwe Hoek CV (87 woningen)	2
Verhuurder Holland Woningen BV (60 woningen)	0
Verhuurder SEBB (111 woningen)	0
Verhuurder VSN / Woningmaatschap Leeuwarden (21 woningen)	1

Zelfstandig aangesloten huurders	0
Totaal	106

Bewonerscommissies

Huurdersplatform Nieuw Elan levert ondersteuning aan de betrokken bewoners uit een bewonerscommissie. Voor bewonerscommissies hebben we in 2020 een reglement en handboek geschreven over wat er van hen verwacht wordt en welke rechten ze hebben in het overleg met hun verhuurder. Zo zijn we twee keer per jaar aanwezig bij het overleg tussen de bewonerscommissie en de verhuurder en ondersteunen we de bewonerscommissie ook bij andere tussentijdse activiteiten zoals het maken van een vragenlijst of het schrijven van een nieuwsbrief. In het voor- of najaarsoverleg is er altijd aandacht voor het algemeen belang in het bewuste gebouw/complex of wijk/straat. In een aantal complexen is intensiever contact met de bewonerscommissie geweest, omdat de situatie daarom vroeg.

Aantal bewonerscommissies

Jaartal	Aantal bewonerscommissies en klankbordgroepen	Aantal bewonerscommissies	Aantal klankbordgroepen
2021	39	38	1
2022	31	30	1
2023	28	27	1

Bewonerscommissies hebben regelmatig overleg met de verhuurder en Nieuw Elan. Tijdens projecten zoals woningverbetering of renovatie werkt Nieuw Elan soms met een extra klankbordgroep. Tijdens de duur van het project heeft een afvaardiging van de bewoners contact met de verhuurder, de aannemer of ketenpartner en Nieuw Elan. Met elkaar zorgen we dat de belangen van de bewoners worden behartigd. Na afloop van een project gaan sommige klankbordgroepen door als bewonerscommissie, maar het gebeurt ook dat de klankbordgroep na het project wordt opgeheven.

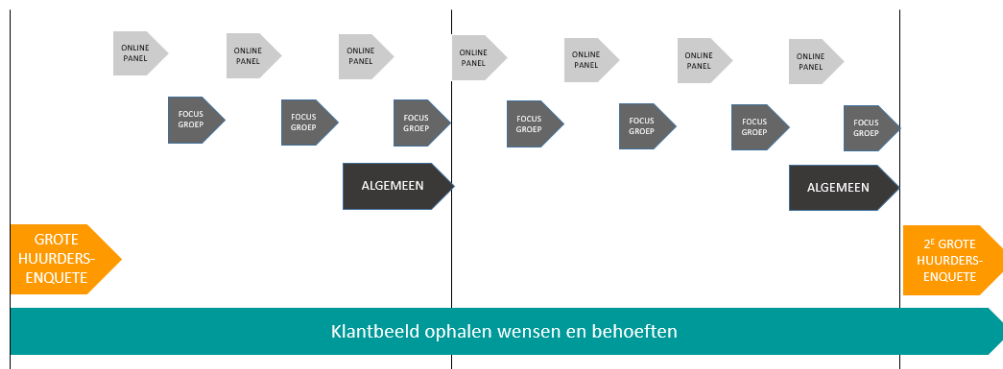
In 2023 is gebleken dat de betrokkenheid van bewoners bij hun complex steeds lager is tenzij er urgente zaken spelen. Dat is te verklaren door enerzijds een nasleep van de Corona periode waarin bewonerscommissies niet bij elkaar zijn gekomen en ook minder contact hebben kunnen houden met medebewoners. Een aantal commissies zijn toen op papier nog blijven bestaan maar zijn nu officieel opgeheven. Anderzijds is er een algemene maatschappelijke tendens dat mensen zich minder lang willen committeren aan vrijwilligerswerk. En de mensen die maatschappelijke betrokkenheid nog als hun plicht zagen, stoppen nu in verband met hun leeftijd. Dit zien wij bij Nieuw Elan terug in het aantal bewonerscommissies. Het is dan ook steeds lastiger om nieuwe leden voor bewonerscommissies te vinden.

Inhoudelijk vroegen bewonerscommissies met name aandacht voor zaken die te maken hebben met het onderhoud en aangezicht van complexen en problemen rondom schimmel en vocht. Ook vragen over de afrekening servicekosten en energie en verduurzaming komen vaak aan de orde.

Programma 'stem van de huurder'

Door doorlopend de wensen en behoeften van de achterban in kaart te brengen, kan Nieuw Elan proactief reageren op vragen en beleidswijzigingen vanuit de verhuurder. Daarnaast geeft het ons inzicht in welke onderwerpen wij extra aandacht moeten geven in onze overleggen en waar wij als huurdersorganisatie in onze eigen dienstverlening nog verder kunnen verbeteren en vernieuwen.

Programma 'stem van de huurder'



Via ons programma 'stem van de huurder' zoeken we verdieping op die onderdelen die vanuit ons perspectief meer aandacht en kleuring vragen.

In 2023 hebben we dat verder opgepakt door middel van ons huurderspanel, een herhaling van de Grote huurdersenquête en een Huurderscafé XL in Sneek, ook zijn we actief in wijken door pop-up kantoren en inloopsprekuren. Hieronder leest u de resultaten van de verschillende onderdelen van ons programma 'stem van de huurder'.

Grote Huurdersenquête

In onze nieuwsbrief van stond de toekomst van onze Grote huurdersenquête 2023.



UITKOMSTEN GROTE HUURDESENQUETE

Huurdersplatform heeft in 2021 de eerste grote huurdersenquête gehouden. Begin 2023 hebben we dit onderzoek herhaald voor de tweede keer.

De antwoorden van het vorige onderzoek zijn onder andere gebruikt door verhuurders om hun

dienstverlening aan te passen en in te zetten op onderwerpen die uit deze enquête kwamen. Ook hebben we zelf het een en ander aangepast naar aanleiding van de antwoorden.

Graag vertellen wij jou wat deze keer naar voren is gekomen uit de Grote Huurdersenquête 2023!

WIE HEBBEN ER MEEGEDAAN?

In totaal hebben 735 huurders minimaal tweede van de vragenlijst ingevuld. De vragenlijst bestond uit ruim 75 vragen. Dit is de achtergrond van de huurders die hebben meegedaan:

- bijna 60% is alleenstaand
- ruim 40% werkt
- 55% woont in een appartement
- ruim 30% woont langer dan tien jaar in de woning



HUURDERPLATFORM NIEUW ELAN

We zijn blij te zien dat onze bekendheid iets is toegenomen. Dat komt vooral door de nieuwsbrief.

De meeste huurders willen liever telefonisch contact (63%) dan mailcontact (21%) met de medewerkers van Nieuw Elan. De tevredenheid over het contact is gestegen van 64% naar 70%.



Nieuw Elan wordt het meest vergeleken met een hond: oplettende waakhond (slaat aan wanneer dat nodig is), pitbull (de tanden er in zetten/vastblijven), trouwe huishond (dichtbij en benaderbaar) en



gezelschapsdier (is er altijd wanneer je hem nodig hebt). Het vertrouwen in de bijdrage die Nieuw Elan kan bieden is onveranderd hoog.

De belangrijkste activiteiten van Nieuw Elan volgens de aangesloten huurders zijn:

- Controle op huurprijs en huurprijsverhogingen
- Check servicekosten
- Begeleiding bij onderhoudsgebreken en klachten richting de verhuurder

Met de het invullen van de totale vragenlijst maakte je kans op een VV cadeaubon van 25 euro. Inmiddels hebben alle winnaars hun bon ontvangen.

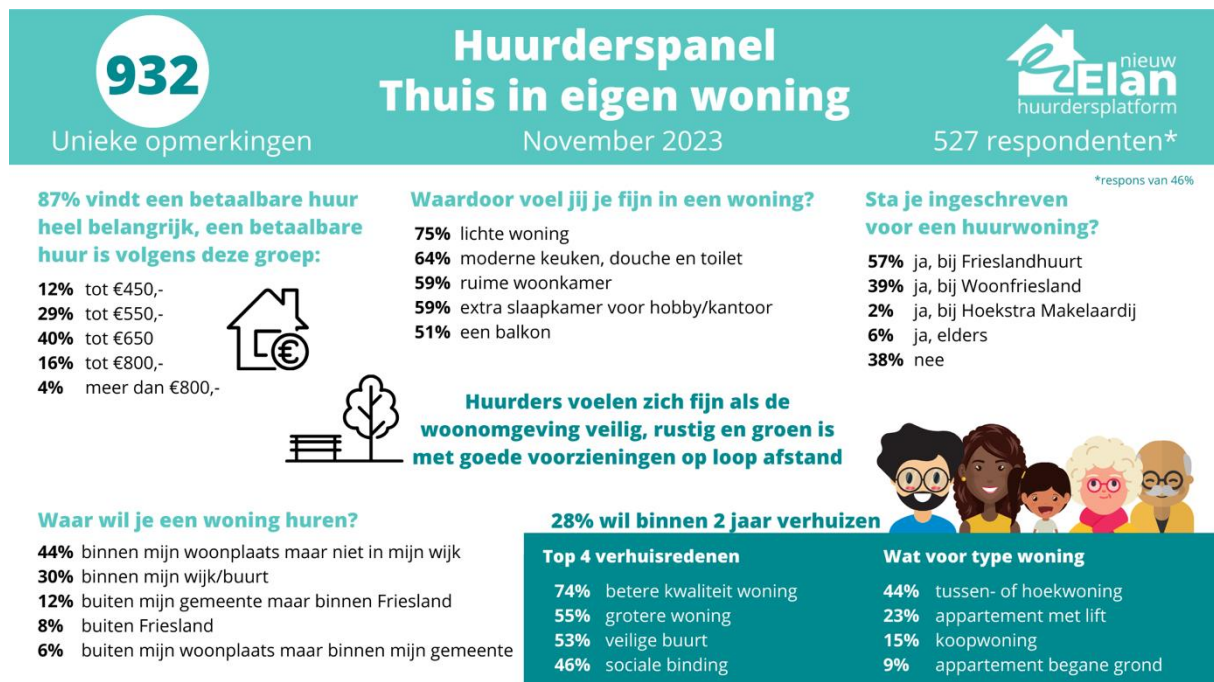
Natuurlijk delen wij de resultaten ook met de verhuurders. En zullen we hun kritisch bevragen op de onderwerpen die jullie hebben aangegeven. Wij zetten ons als huurdersorganisatie ervoor in dat alle huurders fijn en onbezorgd kunnen wonen!

Huurderspanel

De huurderspanels zijn inmiddels een structurele vorm voor het houden van korte peilingen bij onze aangesloten huurders. In 2023 is er twee keer een peiling van het huurderspanel geweest voor de aangesloten huurders van Nieuw Elan. Vanuit de samenwerking met huurdersvereniging Sneek konden we ook onder de bij hen aangesloten huurders de huurderspanels uitvoeren. Uit de uitgevoerde huurderspanels bleek dat het thema veiligheid in de leefomgeving een belangrijk onderwerp was voor veel huurders. Veelal hebben we binnen een tot twee weken meer dan voldoende respons.

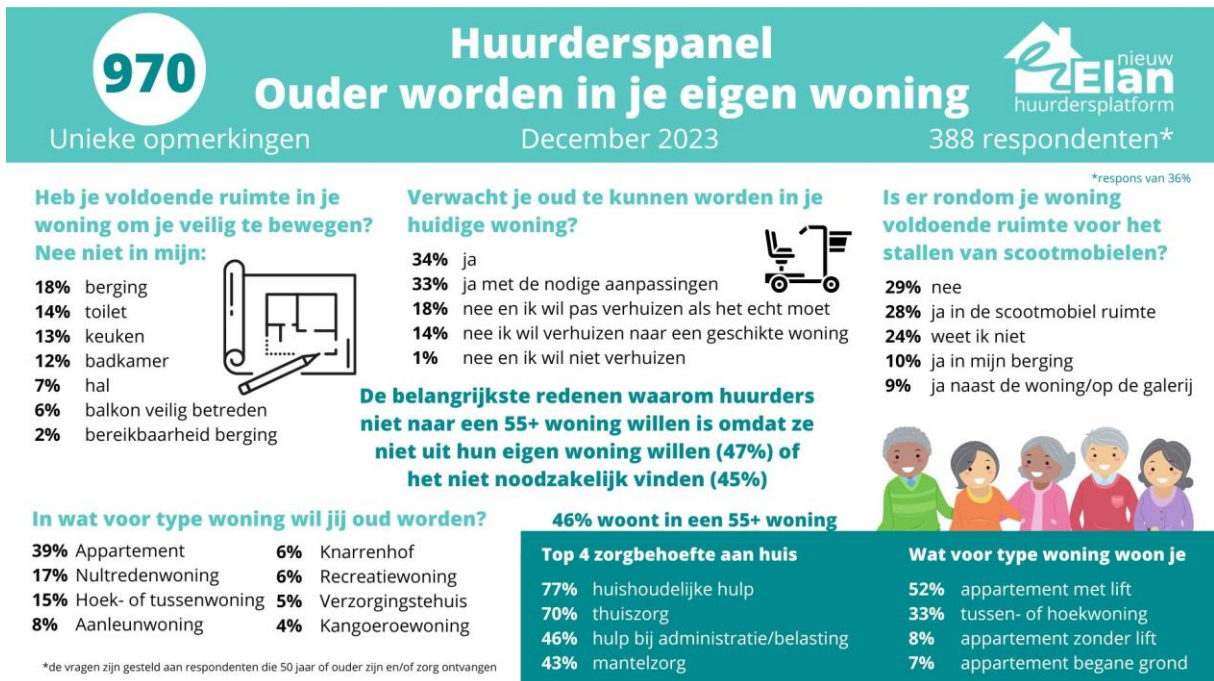
Huurderspanel onderwerp	Organisatie	Q	Aantal huurders	Aantal Respondenten	% Respons
Thuis in eigen woning	Nieuw Elan	Q4	1139	527	46%
Ouder worden in eigen woning	Nieuw Elan	Q4	1073	388	36%

De belangrijkste uitkomsten van het panel Thuis in eigen woning zijn:



Deze uitkomsten zijn gedeeld met huurders in nieuwsbrieven en belangrijke partners.

De belangrijkste uitkomsten van het panel Ouder worden in je eigen woning zijn:



Deze uitkomsten zijn begin 2024 gedeeld met huurders en belangrijke partners. Verder worden de uitkomsten gebruikt voor een korte film over wonen en zorg. Op basis van de uitkomsten van deze panels gaat Nieuw Elan in 2024 een ongevraagd advies schrijven over hoe huurders willen wonen.

Nieuwsbrieven



Nieuw Elan heeft in 2023 drie keer een papieren nieuwsbrief uitgebracht en tweemaal een digitale nieuwsbrief.

De nieuwsbrief wordt altijd goed gelezen en de puzzel is favoriet. Veel huurders sturen elke keer hun inzending in en onder alle goede antwoorden verloten we een boodschappenpakket. In de nieuwsbrieven geven we terugkoppeling over de uitkomsten van onze huurderspanels en kondigen we onze evenementen en bijeenkomsten aan.

Huurderscafé XL

In 2023 is er in samenwerking met huurdersvereniging Sneek een huurderscafé XL in Sneek georganiseerd. Veel huurders uit Sneek kwamen hierop af. Het huurderscafé stond in het teken van ontmoeten, gezelligheid, informatie delen en verhalen van huurders ophalen via de gesprekstafels. Ook was de brandweer en sociaal collectief aanwezig en waren er creatieve workshops.

Buurtkamers en wijkschouwen

In 2023 hebben we een aantal buurtkamers bezocht en wijkschouwen gehouden, o.a. in het Valeriuskwartier, 't Vliet, Aucke Stellingwerfstraat e.o., De Bird, Eeltje Folkertsmawei en J. van

Scorelstraat. Er is voorlichting gegeven aan verschillende wijkteams in Leeuwarden over de rol van het Huurteam en Nieuw Elan.

In mei is er een wijkschouw geweest met Elkien, de bewonerscommissie De Nieuwe Driehoek en Nieuw Elan. Helaas was de vertegenwoordiging vanuit de gemeente afwezig. De punten, die betrekking hadden op de woningen van Elkien, zijn door Elkien opgepakt. De punten, die betrekking hadden op de openbare ruimte, zijn door Nieuw Elan doorgegeven aan de gemeente Leeuwarden.

Wijk- en gebiedsontwikkeling

Betrokkenheid bij projecten

Niet alleen worden we voortijdig geïnformeerd over projecten, we worden ook regelmatig uitgenodigd voor een bezoek op locatie, nog voordat het project van start gaat. Zo krijgen we een beeld van de projecten en kunnen we onze ervaring inzetten om die nog beter te maken voor de huurders. In 2023 zijn er diverse projecten uitgevoerd waar Nieuw Elan en bewoners zijn betrokken. Deze varieerden van woningverbetering tot sloop/nieuwbouw. Hieronder een voorbeeld van onze inzet en de inzet van huurders bij de projecten.

Valeriuskwartier Leeuwarden

In april 2023 is in het Valeriuskwartier een bewonerscommissie opgericht. Door onze inzet en de inzet van de bewoners is het Valeriuskwartier bij Elkien op de agenda gezet. Daarnaast hebben wij deelgenomen aan het wijkoverleg en zijn we een aantal keren door Elkien bijgepraat over bijvoorbeeld de inzet van vakmannen. Ook zijn wij aanwezig geweest bij informatiebijeenkomsten georganiseerd door Elkien voor de bewoners van het Valeriuskwartier. Vanaf mei hebben wij een wekelijks spreekuur gehouden dat ondanks veel publiciteit helaas weinig is bezocht.

Wijkontwikkeling Heechterp Leeuwarden

In totaal worden in de wijk Heechterp in de komende 10 tot 15 jaar 576 woningen gesloopt en nieuwgebouwd. In 2023 zijn samen met Elkien plannen gemaakt om te komen tot een gemeenschappelijk spreekuur op een centraal gelegen en goed bereikbaar punt in de wijk. Dit spreekuur zal in 2024 starten. Met Elkien is afgesproken dat wij als huurdersorganisatie duidelijk in beeld worden gebracht opdat het werk van een huurdersorganisatie zichtbaar wordt voor alle buurtbewoners. Zo staan we op het bouwboard en zitten we met een uithangbord in het pop-upkantoor en in 2024 in de roze keet.



Met de contactgroep, die werd opgericht bij de start van de planvorming is gesproken over een vervolg. Immers de planvorming betrof de hele wijk Heechterp.

Nu de realisatie vorm krijgt, is het de vraag of de contactgroep nog door wil gaan en in welke vorm. Er zijn ook al bewoners uit de groep verhuisd. Overwogen is om te kijken of een groep bewoners per plangebied betrokken kan worden. De contactgroep heeft zich nog wel gebogen over de plattegronden van de nieuwbouw. Ook waren zij bij de inloopbijeenkomst voor nieuwe bewoners aanwezig. Daarnaast waren zij en Nieuw Elan vertegenwoordigd bij de openingshandeling van de nieuwbouw in Heechterp. In 2024 wordt er een inloopkeet geopend voor vragen van bewoners. Nieuw Elan zal daar ook een spreekuur gaan houden.

Wijkontwikkeling Het Eiland Sneek

Huurdersplatform Nieuw Elan, Huurdersvereniging Sneek, de gemeente Súdwest-Fryslân en de woningcorporaties Elkien en Accolade trekken samen op in het toekomstbestendig maken van de wijk Het Eiland in Sneek. Elkien gaat aan de slag met circa 300 huurwoningen. Het voornemen is om van Het Eiland een aardgasvrije wijk te maken. Accolade haakt ook aan bij dit plan. Samen met huurdersvereniging Sneek is Nieuw Elan betrokken bij de aanbesteding van het warmtenet op het Eiland. De betreffende inschrijvingen zijn beoordeeld aan de hand van vastgestelde criteria. Nieuw Elan maakt zich sterk voor lage kosten voor de eindgebruikers en duidelijke communicatie en participatie.

Naar aanleiding van de adviesaanvraag sloop voor de eerste fase, zijn door Nieuw Elan alle akkoordverklaringen gecontroleerd en is een positief advies uitgebracht. Voor wat betreft het onderdeel participatie en communicatie hebben beide huurdersorganisaties deelgenomen aan de dialoogsessie met de betrokken partijen.

In 2023 is er in de Buurtvalk wekelijks inloopspreekuur gehouden voor vragen van huurders van Elkien en Accolade. In de Buurtvalk zitten zowel Elkien en Nieuw Elan als ook sociale partners. Hierdoor kunnen huurders uit de wijk makkelijk binnenlopen en vragen worden gesteld. Ook staat er een maquette van de toekomstige wijk en zijn de plannen in te zien. Hierdoor kunnen de bewoners uit de wijk laagdrempelig in gesprek gaan en vragen stellen.

Doordat we als huurdersorganisatie vanaf het begin aan tafel zitten Bij Elkien en de gemeente hebben we duidelijke afspraken kunnen maken over het proces, planning, participatie door ons en de huurders en de communicatie. Door participatie van de bewoners zijn er woningplattegronden aangepast, is een appartementsgebouw van vorm veranderd en is er aandacht voor groen in de wijk. Daarnaast heeft Nieuw Elan regelmatig deelgenomen aan het communicatieoverleg over het Eiland. Met de wijkambassadeurs, een groep enthousiaste bewoners, en Elkien is er regelmatig overleg. De wijkambassadeurs zijn een belangrijke partner omdat zij als bewoners direct betrokken zijn.

Programma Leeuwarden Oost

Het programma Leeuwarden Oost is een 20-jarig programma gericht op de noordoostelijke wijken in Leeuwarden die extra inzet vragen om de kwaliteit van leven van bewoners te verbeteren. Daarbij willen we toewerken naar meer perspectief voor bewoners op het gebied van leren, werken, wonen en gezondheid. Dit doen we met ruim dertig partners gezamenlijk.

In 2023 is Nieuw Elan en tevens onder de vlag van het Huurteam Leeuwarden in de Vlietzone begonnen als wijkregisseur. Inzet was om samen met het wijkpanel, Stichting Vlietvaardig en de

opbouw- en gebiedswerkers plannen van bewoners uit te voeren, de wijk te verbeteren en de lijnen naar instanties korter te maken. De partijen uit de wijk zijn zeer tevreden over de eerste resultaten.

Prestatieafspraken

Inbreng eigen bod Nieuw Elan

In 2023 heeft Huurdersplatform Nieuw Elan als huurdersorganisatie wederom een eigen bod uitgebracht. Hiermee geven wij aan wat onze inbreng is in de prestatieafspraken in de gemeente Leeuwarden en Súdwest-Fryslân en welke inzet ze van ons kunnen verwachten. Wij halen actief de stem van de huurder op en delen die met onze overlegpartners. Ook aan de verschillende overlegtafels brengen wij steeds het perspectief van de huurder in en zetten ons van daaruit in voor meer kwalitatief goede en betaalbare woningen. Het bod van Nieuw Elan is verspreid onder de deelnemende partijen.

In de prestatieafspraken worden afspraken op het gebied van wonen gemaakt in de betreffende gemeenten tussen de woningcorporatie, de huurdersorganisatie en de gemeente. Er worden afspraken gemaakt over betaalbaarheid, beschikbaarheid en de kwaliteit van woningen en woonomgeving en bijzondere doelgroepen. Op het gebied van prestatieafspraken neemt Huurdersplatform Nieuw Elan deel aan het bestuurlijk overleg, het ambtelijk overleg en het overleg met de verschillende project- en werkgroepen.

Gemeente Leeuwarden

Huurdersplatform Nieuw Elan heeft eind 2023 de prestatieafspraken voor 2024 van de gemeente Leeuwarden bestuurlijk vastgesteld. In de gemeente Leeuwarden voeren we het overleg voor de huurders van Elkien en Habion. In 2023 is aan de prestatieafspraken gewerkt en zijn de nieuwe afspraken voor 2024 vormgegeven. In 2023 hebben we deelgenomen aan diverse werkgroepen. Hieronder een overzicht:

- Statushouders
- Betaalbaarheid
- Energietransitie

Heel vaak is het moeilijk te meten wat wij in de onderhandelingen hebben bereikt omdat het vooral gaat over het continu aandacht vragen voor het perspectief van de huurder. Heel af en toe is er wél een concreet resultaat:

“Door de doortastendheid van Nieuw Elan heeft de gemeente eind 2023 de VoorzieningenWijzer geïmplementeerd die inwoners met weinig inkomen helpt om er snel achter te komen of zij recht hebben op extra geld van de gemeente.”



14 december 2023 ondertekeningmoment Prestatieafspraken Gemeente Leeuwarden.

Gemeente Súdwest-Fryslân

Ook in de gemeente Súdwest-Fryslân zijn de prestatieafspraken voor 2024 bestuurlijk vastgesteld. Hier zitten wij aan tafel voor de huurders van Elkien. Er zitten bij het maken van de prestatieafspraken veel partijen aan tafel. Hoewel corporaties en huurdersorganisaties elkaar weten te vinden, is goede afstemming door de gemeente nog steeds een aandachtspunt. Dit jaar is er externe begeleiding en ondersteuning bij de diverse overleggen over de prestatieafspraken geweest.

Door ziekte van een van onze medewerkers is er in oktober 2023 een nieuwe medewerker aangetrokken voor de prestatieafspraken voor Súdwest-Fryslân.

In 2023 hebben we deelgenomen aan diverse werkgroepen:

- Betaalbaarheid
- Leefbaarheid
- Statushouders
- Wonen en Zorg

Via de andere huurdersorganisaties worden we bijgepraat over de overige werkgroepen (Beschikbaarheid en Kwaliteit en duurzaamheid).

Tijdens de onderhandelingen hebben we er met name voor gezorgd dat woningcorporaties en gemeente steeds het belang van de huurder op hun netvlies houden.

"In de bespreking van de alinea over duurzaamheid hebben we er met succes op aangedrongen dat bij warmtenetprojecten zo laag mogelijke lasten voor de huurder als uitgangspunt wordt meegenomen."



8 februari 2024 ondertekeningmoment Prestatieafspraken Gemeente Súdwest-Fryslân

De getekende prestatieafspraken voor beide gemeenten zijn in te zien op onze website.

Samenwerking met verhuurders

Sociale en commerciële verhuurders

Huurdersplatform Nieuw Elan is als huurdersorganisatie gelieerd aan de corporaties stichting Elkien en stichting Habion en een viertal commerciële verhuurders.

Namens de aangesloten huurders voert Nieuw Elan het overleg met de verhuurders en maakt afspraken over beleid en andere zaken zoals vastgelegd in de Wet Overleg Huurder Verhuurder (WOHV). Met al die partijen is er een samenwerkingsovereenkomst en dat betekent dat wij gesprekspartner zijn voor alle betrokken huurders. Daardoor kunnen we invloed uitoefenen op het gebied van beleid, dienstverlening, nieuwe ontwikkelingen, financiën, bouwplannen en alle andere onderwerpen die voor huurders belangrijk zijn.

Overleg Elkien

Elkien is een woningcorporatie en verhuurt circa 20.000 woningen in Friesland. Binnen Elkien zijn twee huurdersorganisaties actief, waarvan Nieuw Elan het grootste deel van de huurders vertegenwoordigt. Wij vertegenwoordigen de huurders in het stedelijke gebied van de gemeente Leeuwarden, het dorp Wytgaard, en in de stad Sneek en het dorp Ysbrechtum. Met woningcorporatie Elkien is op structurele wijze intensief overleg gevoerd op zowel bestuurlijk, beleids- en uitvoerend niveau. Onderwerpen die in 2023 aan de orde zijn geweest zijn:

- Jaarplan en begroting 2023
- Jaarlijkse huurverhoging
- Wijziging lidmaatschap huurders Nieuw Elan door Elkien
- Gezamenlijke belactie huurders lidmaatschap
- Voortgang warmtenet (van het gas af) en sloop/herstructurering Het Eiland Sneek
- Ongevraagd advies en voortgang Valeriuskwartier
- Klankbordgroep gebiedsgericht werken
- Bod 2024
- Aankondiging verkoop Kleinzand en verkoopvoorwaarden
- Presentatie zonnepanelen via Stichting Wocozon
- Evaluatie profiel en herbenoeming huurderscommissaris
- Reactie op advies Woonlastenbeleid
- Reactie op advies Algemene Huurvoorwaarden
- Jaarplan 2024 en meerjarenbegroting

We merken dat we minder worden geïnformeerd en betrokken bij beleidswijzigingen. Veelal merken we achteraf dat Elkien met bepaalde beleidswijzigingen bezig is of heeft afgerond. Ook zijn er veel personele wisselingen in 2023 geweest waardoor contacten opnieuw opgebouwd moeten worden. Eind 2023 hebben we vanuit eigen initiatief geprobeerd bestaande contacten meer te intensiveren en actief contact te zoeken met medewerkers waarmee we in de dagelijkse praktijk te maken hebben.

Zelf hebben we meerdere medewerkers van Elkien uitgenodigd voor een presentatie over onze Grote Huurders Enquête. De uitkomsten van de vorige enquête zijn gebruikt als input voor het gebiedsgericht werken.

Advies- en instemmingsaanvragen

In 2023 hebben we 13 advies- en instemmingsaanvragen van Elkien ontvangen en behandeld:

Omschrijving	Inhoud/Resultaat
Adviesaanvraag Jaarplan en begroting 2023	Diverse adviezen gegeven op jaarplan en begroting.
Adviesaanvraag Jaarlijkse Huurverhoging	Advies gegeven.
Adviesaanvraag Profiel Huurderscommissaris	Advies gegeven.
Adviesaanvraag Noorderhoek Sneek fase 3	Controle op 70% regeling.
Adviesaanvraag Sloop fase 1 Het Eiland Sneek	Controle op 70% regeling.
Adviesaanvraag Gericht toewijzen dorpen	Advies gegeven op termijnen voor invoering gericht toewijzing dorpen. Advies overgenomen.
Adviesaanvraag Toewijzen gezinswoningen	Advies gegeven. Advies overgenomen. Evaluatiemoment afgesproken.
Adviesaanvraag Woonlastenbeleid	Vragen gesteld, geen advies gegeven. Geen reactie op vragen. Op later moment in gesprek over onderwerp.
Instemmingsaanvraag Algemene Huurvoorwaarden	Elkien wil nieuwe algemene huurvoorwaarden invoeren. Gezamenlijk gewerkt aan een nieuw document. Advies en instemmingsvoorwaarden gegeven. Controle op rechten en plichten huurder en eerdere afspraken huurdersorganisaties.
Adviesaanvraag Aankondiging verkoop Kleinzand Sneek	Nog geen reactie gevraagd. In later stadium verkoopvoorwaarden doorgegeven aan Elkien.
Adviesaanvraag Wocozon	Resultaat van gesprekken over verduurzaming. Advies voor versneld invoeren zonnepanelen o.b.v. energiearmoede kaart.
Adviesaanvraag Oosterkade	Controle op 70% regeling.
Adviesaanvraag herbenoeming huurderscommissarissen 2e termijn mevr. E. Hepping en dhr. H. Haerkens	Voor beide commissarissen een positieve voordracht voor herbenoeming.

Naast de bovengenoemde adviezen hebben we in 2023 ook een ongevraagd advies uitgebracht aan Elkien over huurbevriezing in het Valeriuskwartier.

Overleg Habion

Habion is een landelijk opererende woningcorporatie gericht op voornamelijk ouderenhuisvesting en heeft een deel van haar woningbezit in Friesland. Voor Habion vertegenwoordigen we de huurders uit de gemeenten Leeuwarden en Waadhoeke. In 2023 is er op meerdere niveaus overleg gevoerd met Habion. Naast bestuurlijk overleg is er overleg met de relatiemanager en de beheerder van de woningen (Hoekstra Vastgoedbeheer). De relatiemanager nam in 2023 afscheid en is opgevolgd door ons bestaande contact die al werkte bij Hoekstra.

In 2023 zijn onder meer de volgende onderwerpen met Habion besproken:

- Jaarlijkse huurverhoging
- Afstemming verkoopproces diverse gebouwen incl. afstemming gemeente
- Geschil prestatieafspraken Autoriteit Wonen - zienswijze
- Signalen en actualiteiten uit het overleg met bewonerscommissies
- Signalen en klachten van huurders o.a. servicekosten en huurprijzen

Daarnaast hebben we meermaals met Habion overleg gehad over de verkoop van de diverse gebouwen van Habion in de gemeenten Leeuwarden en Waadhoeke. Onze inzet daarbij is de woningen te behouden voor de sociale huursector en het liefst te verkopen aan een Friese corporatie, zodat de belangen van huurders goed worden geborgd. Mocht dit niet lukken dan vinden we het van belang dat we met de nieuwe verhuurder goede afspraken kunnen maken over de borging van de huurdersbelangen.

We leverden een extra inspanning in de complexen Orxmastate en Oars Wenje in 2023 n.a.v. signalen en klachten van huurders. Naast gesprekken met bewoners en de bewonerscommissie, organiseerden we de verkiezingen en probeerden we te bemiddelen tussen de verhuurder en de bewoners.

Het complex Swettehiem is in juni 2023 overgedragen aan Woonfriesland. Nieuw Elan blijft daar als huurdersbelangenvertegenwoordiger actief.

Na verschillende overlijdens zijn er geen bestaande bewonerscommissies meer in St Jozef, Eezicht en De Helling. In 2023 waren er daarom slechts twee bewonerscommissies actief: Oars Wenje en Orxmastate.

Advies- en instemmingsaanvragen

In 2023 hebben we twee advies- en instemmingsaanvragen van Habion ontvangen en behandeld:

Omschrijving	Inhoud/Resultaat
Advies Jaarlijkse huurverhoging	Habion heeft in 2023 aangegeven ons advies in de aanvraag voor 2024 over te nemen. Daarbij krijgen lagere energielabels geen huurverhoging.
Zienswijze geschil prestatieafspraken 2023	Er is een geschil ontstaan tussen de tripartiete partijen i.v.m. de verkoopstrategie van Habion uit de gemeente Leeuwarden en de aanblijvende behoefte aan ouderenhuisvesting.

	En het daarbij betrokken volkshuisvestelijk vermogen. Geschil ligt voor bij Minister voor een uitspraak/beslechting in dit geschil. Er wordt aan Nieuw Elan een zienswijze gevraagd.
--	--

Overleg Woonfriesland

Woonfriesland heeft per juni 2023 de woningen van Habion in het complex Swettehiem via een taakoverdracht overgenomen. In 2023 is er naast een bestuurlijk kennismakingsmoment ook een kennismaking op locatie geweest waarin Woonfriesland zich als nieuwe verhuurder heeft voorgesteld. Hier was Nieuw Elan tevens bij aanwezig.

Overleg Woningmaatschap Leeuwarden

Voor Woningmaatschap Leeuwarden behartigen we de belangen van een aantal huurders aan de Frouwesân en de Moezel in Leeuwarden. In 2023 is er een overleg geweest. De woningen worden nadat de huurder is verhuisd allemaal verkocht.

Overleg Stichting Eigen Brood Bovenal

Voor Eigen Brood Bovenal behartigt Nieuw Elan de belangen van de huurders in Leeuwarden. De beheerder Pandgarant/ Blauwvast beheer regelt de zaken met Nieuw Elan qua uitvoering en contact met de huurders. In 2023 is er overleg geweest over de voortgang van verschillende onderwerpen, zo ook over de jaarlijkse huurverhoging.

Overleg De Nieuwe Hoek C.V.

Nieuw Elan behartigt de belangen van de huurders van de woningen aan de Amelandshof, Catharinahof en Het Nieuw Hoek in Leeuwarden. In 2023 is er bestuurlijk overleg geweest over de toekomst van het gebouw en verduurzamingsplannen en over de communicatie en bereikbaarheid richting huurders.

In 2023 is er ook regelmatig contact geweest met de bewonerscommissie. De commissie is voor veel bewoners de onmisbare schakel tussen huurders en verhuurder. Ze hebben korte lijntjes met de verhuurder.

Overleg Holland Woningen B.V.

In 2023 hebben we meerdere keren contact gehad met de beheerder van Nij Drenninghe. Zo hebben we afspraken gemaakt over het contact en de wijze waarop Nieuw Elan betrokken wordt bij onderwerpen zoals de jaarlijkse huurverhoging en andere onderwerpen.

Overleg Huurderscommissarissen

Huurdersplatform Nieuw Elan heeft een huurdersvertegenwoordiging in de Raad van Commissarissen van de aangesloten woningcorporaties. Als huurdersorganisatie heeft Nieuw Elan het recht om bij een vacature één of meer kandidaten bindend voor te dragen voor benoeming in de Raad van Commissarissen. Met de huurderscommissarissen van de woningcorporaties is op structurele basis overleg gevoerd.

Huurderscommissarissen in RvC woningcorporaties

In 2023 hebben de volgende huurderscommissarissen zitting in de Raad van Commissarissen van de twee corporaties:

Huurderscommissaris	Woningcorporatie	Termijn
De heer H. Haerkens	Elkien	Herbenoemd in 2023, laatste termijn, benoemd tot september 2027.
Mevrouw E. Hepping	Elkien	Herbenoeming in 2024
De heer A. Klerkx	Habion	Termijn loopt af in 2024, nieuwe voordracht.
De heer J. van Hoof	Habion	Termijn loopt af in 2024, nieuwe voordracht.

Overige samenwerkingspartners

In alle samenwerkingsverbanden positioneert Nieuw Elan zich als een positief-kritische organisatie. We willen meedenken over oplossingen en daarbij de positie van de huurder bewaken, dan wel verstevigen. Tevens brengen we daar ook onze eigen ideeën in.

Samenwerking Huurdersvereniging Sneek

Sinds 2022 hebben we een samenwerkingsovereenkomst met Huurdersvereniging Sneek. Zo werken we op thema's samen en bundelen kennis en inzet op het gebied van de prestatieafspraken. Specifiek ten aanzien van het herstructureringsgebied Het Eiland in Sneek werkt Nieuw Elan samen met Huurdersvereniging Sneek. Daarnaast maakt Huurdersvereniging Sneek gebruik van het programma Stem van de Huurder van Nieuw Elan.

Friese huurdersorganisaties

De Friese huurdersorganisaties werken op veel manieren samen. Binnen gemeentelijke grenzen van Leeuwarden en Súdwest Fryslân werkt Nieuw Elan in het kader van de prestatieafspraken samen met De Bewonersraad en Huurdersvereniging Sneek.

Bovenregionaal zijn er veel vraagstukken die gezamenlijk met andere huurdersorganisaties situationeel worden opgepakt en meer specifiek hebben enkele Friese huurdersorganisaties besloten om De Federatie van Friese Huurdersorganisaties op te richten om enerzijds op provinciaal niveau een positie te hebben, mede in het belang van de regionale woondeals en anderzijds vanwege de continuïteit en versterking van positie. Binnen Friesland is Nieuw Elan tevens actief binnen de Provinciale Vergadering van de Woonbond.

Provinciale klachtencommissie

Tevens heeft Nieuw Elan op voordracht van de andere huurdersorganisaties zitting in de Permanente Vertegenwoordiging (PV) van de Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân (PKWF). In 2022 liep deze termijn af en zijn er verkiezingen voor een nieuwe kandidaat geweest. Begin 2023 heeft Nieuw Elan de taak en informatie overgedragen aan de nieuwe leden.

Gemeenten

Nieuw Elan werkt nauw samen met de gemeenten Leeuwarden en Súdwest Fryslân. Met de gemeenten maken we prestatieafspraken, dan wel een raamovereenkomst die moet leiden tot prestatieafspraken. We hebben ervoor gekozen om niet actief te zijn op dit gebied in gemeente Waadhoeke gezien het geringe aantal woningen en de behoorlijke tijdsinvestering die dit vergt. Op diverse niveaus voeren wij het overleg met gemeenten. We spreken regelmatig met wethouders en op ambtelijk niveau zitten we bijna wekelijks aan tafel met de gemeenten in de vorm van diverse project- en werkgroepen. Daarnaast informeren we de gemeenteraden over het werk van huurdersorganisaties en belangrijke thema's.

Provincie

Bovenregionaal zijn er in 2023 veel vraagstukken die gezamenlijk met andere huurdersorganisaties situationeel worden opgepakt. Meer specifiek hebben enkele Friese huurdersorganisaties besloten om De Federatie van Friese Huurdersorganisaties op te richten om enerzijds op provinciaal niveau een positie te hebben, mede in het belang van de regionale woondeals en anderzijds vanwege de continuïteit en versterking van positie.

Daarnaast wordt Nieuw Elan in het kader van de landelijke prestatieafspraken door de Provincie regelmatig bijgepraat over het proces van uitvoering en de taakstellingen.

Nederlandse Woonbond

We zijn al jaren lid van de Nederlandse Woonbond. Regelmatig volgen we als organisatie symposia en bijeenkomsten van de Woonbond om onze kennis op peil te houden. Daarnaast kunnen onze participanten ook gebruik maken van de diensten van de Woonbond.

Sinds 2022 is de heer Kuipers lid van de Verenigingsraad van de Woonbond. In november 2023 heeft de heer Kuipers deze functie beëindigd in verband met zijn functie lid Raad van Toezicht Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland op voordracht van de Woonbond. Binnen Friesland is Nieuw Elan tevens actief binnen de Provinciale Vergadering van de Woonbond. Via de Provinciale Vergadering hebben we als huurdersorganisatie een stem in de Woonbond en vertegenwoordigen zij ons in landelijke discussies.

Verantwoording

Verantwoording aan achterban

De verantwoording aan onze achterban vindt plaats via Algemene Huurdersvergaderingen. Hiervoor worden alle huurders van Huurdersplatform Nieuw Elan uitgenodigd. De uitnodiging wordt verspreid via onze website, via email en via een advertentie in de lokale Huis-aan-Huis bladen. Tijdens de vergaderingen zijn de volgende onderwerpen besproken en vastgesteld:

Algemene Huurdersvergadering voorjaar 2023

- Jaarverslag Nieuw Elan 2022
- Financieel jaarverslag Huurdersplatform Nieuw Elan 2022
- Benoeming voorzitter RvT
- Statutenwijziging

Algemene Huurdersvergadering najaar 2023

- Jaarplan Huurdersplatform Nieuw Elan 2024
- Begroting Huurdersplatform Nieuw Elan 2024
- Terugkoppeling rondje werkgebied en indrukken door voorzitter RvT

Financiële verantwoording

Voor Nieuw Elan was 2023 financieel een jaar dat op hoofdlijnen in lijn lag met de begroting. Er is een bescheiden winst gedraaid van afgerond 13K, hetgeen positief stemt. Daarmee is er een kleine toevoeging aan de algemene reserve en blijft het weerstandsvermogen mooi op peil.

De baten kwamen uit op 607.000 en de kosten op 597.000 euro, daaraan toegevoegd werd een rentebaten voordeel van 4.000 euro.

De personeelslasten – de hoofdmoot van de kosten – stegen zowel in absolute zin, als gerekend als percentage van de baten. Deels heeft dit te maken met CAO-verhogingen en verhoogde aanvullende personeelskosten, en deels heeft dit te maken met vervanging in verband met langdurige ziekte. De posten huisvesting, kantoor, lidmaatschappen en scholing bleven nagenoeg gelijk. De algemene lasten zijn iets toegenomen. In totaliteit bleken veel kostenposten behoorlijk voorspelbaar. En er zijn dan ook geen beduidende uitzonderingen of bijzonderheden te benoemen.

De geplande bijdragen van verhuurders en huurders liggen in lijn. Naast een bijdrage van de participanten ontvangt Nieuw Elan een bijdrage van de verhuurders waar wij een samenwerkingsovereenkomst mee hebben. De contributie voor huurders was in 2022 twee euro per maand. Dankzij een opdracht van de gemeente Leeuwarden is er aanvullende inzet (en daarmee gepaard gaande extra bijdrage en kosten) geweest. De overige activiteiten liggen in lijn met het geplande en verantwoording. De verantwoording van Huurteam Leeuwarden wordt via een separaat jaarverslag gedaan.

Op basis van het resultaat van 2023 en de onderliggende afspraken is de verwachting voor 2024 positief, al moet opgemerkt worden dat door CAO-stijgingen en de inflatieontwikkelingen er een kostenstijging voor Nieuw Elan wordt voorzien. Dit resulteert in een financiële uitdaging voor de lange termijn.

Weerstandsvermogen

De balans is overzichtelijk en er zijn geen noemenswaardige posten te duiden. Het weerstandsvermogen zit voornamelijk in liquiditeiten en is daarmee, indien nodig ook direct beschikbaar. Op dit moment worden deze gelden nog op een spaarrekening bij de ING geplaatst, maar in verband met risicospreiding wordt bekeken of dit gespreid kan worden.

Weerstandsvermogen lange termijn

Het weerstandsvermogen wordt regelmatig gecheckt door berekeningen van de accountant. Per 2023 is de norm 250.000 euro. Deze norm en het eigen vermogen maken dat de bijdrage van de huurder vooralsnog op 2 euro per maand kan blijven en dat er borging is om de strategische koers de komende jaren te kunnen realiseren.

Risicomanagement

Nieuw Elan hanteert als maatschappelijke organisatie een laag risicoprofiel. Dit betekent dat besluitvorming daaraan gerelateerd is en onderdeel uitmaakt van het interne afwegingskader. Gelet op de overzichtelijkheid van de activiteiten en de voorspelbaarheid van de begroting worden er geen specifiek grote risico's voorzien. De accountant adviseert jaarlijks over het gewenste weerstandsvermogen om aan de verplichtingen te kunnen voldoen. Risicomanagement vormt ook jaarlijks een gespreksonderwerp met de Raad van Toezicht.

Intern en extern toezicht

Toezicht op de organisatie vindt plaats door de Raad van Toezicht. De Raad houdt toezicht op de algemene gang van zaken en beleid. Ze is klankbord en werkgever voor het bestuur. De Raad legt verantwoording af via het eigen jaarverslag.

Elk jaar verricht de externe accountant, in opdracht van de Raad van Toezicht, een controle op de gevoerde administratie. Tevens stelt de accountant een accountantsrapport en de jaarrekening voor zowel Nieuw Elan als het Huurteam op.

Tevens wordt één keer per drie jaar een visitatie uitgevoerd door een extern onafhankelijke begeleider of bureau. Dit heeft in 2021 plaatsgevonden. De uitkomsten zijn verspreid onder onze belangrijkste stakeholders.

Bijlage Financiële Jaarrekening

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
	€	€	€
Baten	607.206	544.817	550.758
Lasten			
Personeelslasten	247.313	276.000	252.770
Afschrijvingen	4.393	6.000	4.400
Overige personeelslasten	114.092	67.000	61.673
Huisvestingslasten	10.874	10.960	10.138
Kantoorlasten	19.073	15.600	18.101
Algemene lasten	91.864	81.120	68.221
Lasten Huurteam Leeuwarden	91.185	81.517	79.053
Bijdragen/lidmaatschappen	15.251	20.500	12.424
Scholing en symposia	3.108	3.388	5.430
Som der lasten	597.153	562.085	512.210
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	4.164	-	-
Rentelasten en soortgelijke lasten	-433	-2.200	-2.299
	3.731	-2.200	-2.299
SALDO	13.784	-19.468	36.249

		31 december 2023		31 december 2022	
		€	€	€	€
ACTIVA					
VASTE ACTIVA					
Materiële vaste activa	(1)				
Inventaris			6.625		7.337
			-----		-----
Financiële vaste activa	(2)				
Overige vorderingen			1.560		1.500
			-----		-----
VLOTTENDE ACTIVA					
Vorderingen	(3)				
Debiteuren		0		35.489	
Overige vorderingen en overlopende activa		2.096		14.213	
		-----		-----	
			2.096		49.702
			-----		-----
Liquide middelen	(4)		386.921		348.965
			-----		-----
TOTAAL ACTIVA			<u>397.202</u>		<u>407.504</u>

	31 december 2023		31 december 2022	
	€	€	€	€
PASSIVA				
STICHTINGSVERMOGEN	(5)			
Bestemmingsreserves	0		13.991	
Overige reserves	326.171		306.955	
		<u>326.171</u>		<u>320.946</u>
KORTLOPENDE SCHULDEN	(6)			
Crediteuren	10.583		23.166	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	3.738		3.254	
Overige schulden en overlopende passiva	56.710		60.138	
		<u>71.031</u>		<u>86.558</u>
TOTAAL PASSIVA		<u><u>397.202</u></u>		<u><u>407.504</u></u>