



# Maatschappelijk verslag 2009

## Stichting Het Huurdershuis



## **Inhoudsopgave**

Voorwoord	1
1. Organisatie	3
2. Individueel advies aan huurders: De Huurdersbalie	4
3. Advies aan bewonersorganisaties: De projecten van Het Huurdershuis	5
4. Financiën	15
5. Het Huurdershuis in 2010	16
6. Alynia Consult	17
7. Dankwoord	18
8. Contactgegevens Het Huurdershuis	19



## VOORWOORD

*Ondanks een turbulent jaar, heeft Het Huurdershuis 2009 met nieuw elan en met veel vertrouwen in de toekomst kunnen afsluiten.*

*In de loop van het jaar bleek vooral het resultaat in de projecten tegen te vallen. In sommige projecten trad vertraging op door onder meer de effecten van de kredietcrisis in de bouw. Verder werd een aantal veelbelovende offertes niet verzilverd. Het Huurdershuis moest vanaf juni noodgedwongen gebruik maken van de deeltijd-WW. Dit om te voorkomen dat zij haar gekwalificeerde personeel zou moeten ontslaan. Dit legde een zware druk op mijn collega's en ook op mij. In deze periode hebben we veel steun gehad van onze Raad van toezicht, onze financieel adviseur en onze freelancers. Zij hebben intensief met ons meegedacht over mogelijkheden Het Huurdershuis uit haar crisis te halen.*

*Eind september was het financiële perspectief zeer ongunstig. Het voortbestaan van Het Huurdershuis was in het geding. Begin oktober is overleg gestart met Alynia Consult B.V. uit Ravenstein, een mogelijke samenwerkingspartner. Cees van Helvert, de voorzitter van de Raad van Toezicht, heeft hierbij een essentiële rol vervuld. Zijn intensieve overleg, waarbij veel brandstof is geleverd door mijn collega's, had tot resultaat dat Alynia Consult B.V. per 1 november 2009 de samenwerking met Het Huurdershuis is aangegaan. Het Huurdershuis maakte haar doorstart en veel werkgelegenheid bleef behouden. Ik ben Cees en mijn collega's dankbaar voor hun grote inspanningen in deze periode.*

*Het heeft Het Huurdershuis de afgelopen jaren niet ontbroken aan goede ideeën en inzet om deze ideeën te verwezenlijken. We leggen de lat hoog als het gaat om de dienstverlening aan onze klanten. De problemen van het afgelopen jaar hebben het moeilijk gemaakt aan deze standaard te voldoen. Het belangrijkste is in 2009 wel gelukt: doorstarten. Wij hebben door de samenwerking met Alynia Consult B.V. een goede basis gelegd voor de toekomst. Het Huurdershuis kan via Alynia Consult B.V. beschikken over een breder spectrum aan deskundigheden en daardoor uitgroeien tot een toonaangevende organisatie voor advies op het terrein van wonen.*

*Ik vertrouw er op dat wij met de nieuwe directeurs Max Phillippens en Hans Appelmans Het Huurdershuis stevig op de kaart zullen zetten. Wij werken hieraan met de enthousiaste inzet van onze nieuwe groep collega's.*

**Guido Roelofs, (oud)directeur**



# 1. ORGANISATIE

Het Huurdershuis is een adviesbureau op het gebied van wonen. In het jaar 2010 bestaat het Huurdershuis 25 jaar. Dat betekent dat we bijna 25 jaar ervaring hebben met bewonersondersteuning!

Onze ondersteuning vindt plaats op twee verschillende terreinen. Individuele huurders uit Arnhem kunnen terecht bij onze juridisch adviseur tijdens de spreekuren van de Huurdersbalie. Door de financiële bijdrage van de gemeente Arnhem, de Huurdersbelangenverenigingen De Sleutel en De Brug en woningcorporatie Volkshuisvesting Arnhem kan de Huurdersbalie kosteloos advies geven. Meer informatie over De Huurdersbalie vindt u in hoofdstuk 2.

Bewonersorganisaties kunnen projectmatig ondersteund worden door een van onze adviseur tegen een kostendekkend uurtarief. Meer informatie over de projecten van onze bewonersadviseurs vindt u in hoofdstuk 3.

Het Huurdershuis is een stichting zonder winstoogmerk en werkt in opdracht van bewonersorganisaties. We werken met kostendekkende tarieven en zijn door de belasting vrijgesteld van omzetbelasting.

## **Personele samenstelling in 2009**

- Guido Roelofs	directeur-bestuurder/bewonersadviseur
- Sylvita Meertens	bewonersadviseur
- Erik van Oostevaan	bewonersadviseur
- Elize Sopacuwa	bewonersadviseur (sociaaljuridisch)
- Kathelijne Mutsaarts	office manager
- Sonja Graansma	secretarieel administratief assistent
- Albert Koulen	huismeester (IP-regeling)

## **Samenstelling Raad van Toezicht tot 26-10-2009:**

- Guido Roelofs	bestuurder
- Cees van Helvert	voorzitter
- Ria Fransoos	lid
- Janneke van der Klei	aspirant-lid

## **Samenstelling Raad van Toezicht per 26-10- 2009:**

- Hans Appelmans	voorzitter
- Max Philippens	penningmeester
- Ria Fransoos	lid
- Cees van Helvert	lid

## **Samenstelling Klachtencommissie per 31 december 2009:**

-Mevrouw C. Schaminée-Van Zijl

De Klachtencommissie heeft in het verslagjaar geen klachten ontvangen en is om die reden niet bij elkaar geweest.

## 2. INDIVIDUEEL ADVIES AAN HUURDERS: DE HUURDERSBALIE

Individuele huurders uit Arnhem kunnen terecht bij de Huurdersbalie voor onafhankelijk, betrouwbaar en deskundig advies. Dit advies is kosteloos. Het Huurdershuis heeft daartoe een dienstverleningsovereenkomst afgesloten met de gemeente Arnhem, de Huurdersbelangenverenigingen De Brug (Vivare) en De sleutel (Portaal) en met Volkshuisvesting Arnhem.

De Huurdersbalie houdt 4 dagdelen in de week spreekuur. Huurders kunnen binnenlopen voor advies, bellen of hun vraag via e-mail stellen. Voorbeelden van onderwerpen zijn: huurrecht, huurcontracten, servicekosten, woningonderhoud, huursubsidie, woonlasten, maar ook zaken als overlast en intimidatie. Indien nodig bemiddelen wij tussen verschillende partijen. We stellen ons daarbij altijd onafhankelijk op. Wij geven klanten de ruimte hun verhaal te doen, beoordelen de concrete feiten en zoeken naar een passende oplossing voor alle betrokken partijen. Door onze neutrale positie kunnen wij in veel gevallen voorkomen dat zaken escaleren.

Toen in 2007 onze oorspronkelijke subsidieovereenkomst met de gemeente Arnhem afliep, was het nodig de dienstverlening van de Huurdersbalie te vernieuwen om financiering te kunnen waarborgen. We hebben ons registratiesysteem verder verfijnd en daarnaast hebben wij vooral aansluiting gezocht bij de ontwikkelingen in Arnhem op het gebied van de WMO. We zijn actief betrokken geweest bij de zogenaamde "startpunten" in Arnhem en de parallel daaraan groeiende samenwerking tussen de verschillende (welzijns-)instellingen. In de winter van 2008 en in de herfst van 2009 hebben wij een bijeenkomst voor verschillende welzijnsinstellingen georganiseerd. Deze bijeenkomsten waren bedoeld om het netwerk van de Balie te vergroten en om gezamenlijk naar verschillende soorten van heersende problematiek te kijken. Door het verbeteren van de 'lijnen' onderling kunnen we klanten immers beter en op een meer productieve wijze helpen.

Wij vinden het belangrijk te investeren in een netwerk van professionals waarbinnen efficiënt doorverwezen kan worden. Het komt vaak voor dat mensen naast problemen op het gebied van wonen een veel groter scala aan problemen kennen (sociaal, economisch, psychisch). Deze problemen moeten als geheel worden aangepakt en dan is samenwerking met collega-instellingen van wezenlijk belang.

De problemen, die Het Huurdershuis in 2009 heeft gekend, hebben er voor gezorgd dat de Huurdersbalie in de zomerperiode aangepaste spreekuurtijden heeft gehouden. Op dagen dat de balie gesloten was, is er wel bemiddeld voor bestaande klanten, maar zijn er geen nieuwe zaken aangenomen. Een groot deel van de klanten kon terugkomen op een ander tijdstip. Buiten spreekuurtijd is het altijd mogelijk om een vraag in te dienen via email of telefoon. Op basis van urgentie zoeken wij contact met de hulpvrager. Als het nodig is zal een klant altijd worden geholpen, ook al is er op dat moment geen spreekuur.

Eind 2009 is de beslissing genomen de Huurdersbalie te verhuizen. Wij hopen daarmee onze klanten beter te kunnen bereiken. Met ingang van 2010 houden wij geen spreekuur meer op de Ir. J.P. van Muijlwijkstraat, maar op twee andere locaties binnen Arnhem, namelijk:

***Maandag en woensdag 9.00 - 12.00 uur Wijkcentrum De Hommel, Arnhem centrum/ noord***  
***Dinsdag en donderdag 13.00 - 16.00 uur Bruishuis in Malburgen, Arnhem Zuid.***

Adressen en andere contactgegevens vindt u aan het einde van dit jaarverslag. Het uitgebreide jaarverslag van De Huurdersbalie is als aparte bijlage bijgevoegd.

### **3. ADVIES AAN BEWONERSORGANISATIES: DE PROJECTEN VAN HET HUURDERSHUIS**

Bewonersparticipatie leidt tot meer draagvlak en een grotere betrokkenheid van bewoners. Het Huurdershuis ondersteunt bewonersorganisaties op het brede vlak van bewonersparticipatie. Het gaat daarbij om bewonersorganisaties op verschillende niveaus: bewonerscommissies per complex of buurt; wijkplatforms, klankbordgroepen en themawerkgroepen in een wijk en huurdersbelangenverenigingen bij woningcorporaties.

Bewonersorganisaties kunnen bij ons terecht voor advies en ondersteuning wanneer er sprake is van woningonderhoud, renovatie, afwegingen over sloop of behoud, herstructurering en wijkontwikkeling. We geven advies bij bewonersparticipatie in het proces van planontwikkeling van overheden of woningcorporaties. Daarnaast ondersteunen we bewonersorganisaties in hun overleg over beheer en beleid met hun corporatie of gemeente en geven we advies over hun interne organisatie. Tenslotte verzorgen wij cursussen en scholing op maat en zetten we ons in voor een betere kennisuitwisseling en discussie tussen bewonersorganisaties onderling en tussen corporatie of gemeente en bewoners.

Advies en ondersteuning vereisen een basis van vertrouwen. Het Huurdershuis werkt daarom veelal in opdracht van bewoners en hun organisaties. Ons doel is om de zelfredzaamheid van bewoners te vergroten en daarmee processen beter te laten verlopen. Ook corporaties en overheden hebben belang daarbij. Onze adviseurs streven steeds naar een open en eerlijke communicatie en werken oplossingsgericht. Ons advies is altijd onafhankelijk!

Het Huurdershuis werkt zonder winstoogmerk. Wij bieden onze diensten aan tegen een kostendekkend tarief. Bovendien zijn we door de belastingdienst vrijgesteld van omzetbelasting.

In 2009 hebben onze adviseurs minder declarabele uren kunnen maken dan in 2008: 1.480 tegenover 2.212 uren in 2008. Stagnatie binnen projecten is daarvan de grootste oorzaak geweest, maar ook het binnen halen van nieuwe projecten bleek moeilijk. Er leek bij woningcorporaties minder bereidheid te zijn om geld vrij te maken voor bewonersparticipatie.

Net als in voorgaande jaren hebben ook in 2009 zelfstandig adviseurs in opdracht van het Huurdershuis aan projecten gewerkt. Deze zelfstandig adviseurs zijn:

Michel Coenen;  
Jasper van der Wal;  
Anita Reitsema.

Jasper van der Wal heeft in de zomer van 2009 afscheid genomen van Het Huurdershuis. Hij is gaan werken bij Nimwegen en partners in Amsterdam. De samenwerking met Alynia Consult brengt met zich mee dat wij in de loop van 2010 de samenwerking met Michel en Anita zullen afbouwen.

## 102 Huurdersvereniging De Sleutel – Arnhem

Huurdersbelangenvereniging De Sleutel uit Arnhem is al meerdere jaren klant van Het Huurdershuis.

De Sleutel voert regelmatig overleg met Portaal Arnhem over beleidszaken. Op centraal niveau heeft de vereniging overleg met de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen van Portaal. Daarnaast wisselt De Sleutel ervaringen uit met andere huurdersverenigingen van Portaal. Ze onderhoudt het contact met haar leden via hun website, nieuwsbrief en twee algemene ledenvergaderingen per jaar. Voor bewonerscommissies organiseert zij jaarlijks een thema-avond.

### Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009

- Het Huurdershuis leverde in 2009 inhoudelijke informatie over diverse beleidsonderwerpen in de volkshuisvesting. Het bestuur van De Sleutel werd ondersteund bij het uitbrengen van advies over beleid aan Portaal. Onderwerpen die aan de orde kwamen zijn onder meer: het Jaarplan 2010, het aangepaste Portfoliobeleid, het Verkoopbeleid, het Ondernemingsplan.

De nieuwe bestuursleden willen graag hun specifieke kwaliteiten benutten. Verder moet de werkdruk goed verdeeld zijn. Onze adviseur gaf tips aan het bestuur op dit terrein.

*Adviseur: Guido Roelofs*

- Het leggen van contact met bewonersgroepen vindt het bestuur essentieel als Portaal in wijken projecten gaat uitvoeren. Rond het project Jan Nuldenhofje heeft het Huurdershuis het bestuur ondersteund bij haar inspanningen om bewoners te stimuleren een bewonerscommissie op te zetten.

*Adviseur: Sylvita Meertens*

- Een aantal vrijwilligers wilde in 2009 het spreekuur gaan verzorgen. Onze juridisch adviseur gaf De Sleutel advies over het inrichten van het spreekuur. Ook evalueerde zij met het bestuur de halfjaarcijfers 2009 van de Huurdersbalie. Dit conform de afspraken in het kader van de financiële bijdrage van De Sleutel aan de Huurdersbalie.

*Adviseur: Elize Sopacuwa*

*"HBV De Sleutel is een vereniging bestaande uit vrijwilligers met diverse talenten. Het Huurdershuis heeft door middel van haar adviezen gezorgd voor goede input voor het verder professionaliseren van het bestuur en het versterken van de advieskracht.*

*HBV De Sleutel heeft Portaal in 2009 op zeer diverse beleidsterreinen geadviseerd en hierbij was de kennis en kunde van Het Huurdershuis waardevol. Mede hierdoor en door de wil van Portaal Arnhem en HBV De Sleutel is er een verbeterde samenwerking tussen woningcorporatie en huurderbelangenvereniging tot stand gekomen. Bij de verbeterde samenwerking hoort samen streven naar hetzelfde doel en het behouden van een kritische blik op elkaars werkzaamheden en taken. De ondersteuning door Guido Roelofs is steeds goed aangepast aan de situatie en ook hier is ruimte voor een kritische blik naar de invulling ervan. Dit wordt door ons als prettig ervaren."*

*Arne Smit, Voorzitter Huurdersbelangenvereniging De Sleutel*

## 111 Huurdersvereniging Portaal Nijmegen – Nijmegen

Huurdersvereniging Portaal Nijmegen (HvPN) is al jaren een vaste klant van Het Huurdershuis.

HvPN voert regelmatig overleg met Portaal Nijmegen over beleidszaken. Op centraal niveau heeft de HvPN overleg met de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen van Portaal. De HvPN wisselt ervaringen uit met andere huurdersverenigingen van Portaal en werkt met hen gezamenlijke adviezen aan Portaal uit. De HvPN onderhoudt het contact met haar leden via hun website, nieuwsbrief en twee algemene ledenvergaderingen per jaar. Voor bewonerscommissies organiseert zij jaarlijks een thema-avond. Individuele huurders van Portaal Nijmegen kunnen met hun vragen terecht op het wekelijkse spreekuur van de HvPN.

### Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009

- Het Huurdershuis heeft de bestuursleden van de HvPN in 2009 ondersteund door het geven van reflectie, door het versterking van initiatief, kennis en kunnen van bestuursleden, en door het geven van advies over beleidsonderwerpen. De oudervereniging heeft zich daardoor verbeterd in haar deskundigheid over onderwerpen, de relatie met de achterban en de openheid naar elkaar toe. Men is bovendien doeltreffender geworden in het stedelijk netwerken en de inbreng in discussies op het gebied van woonvisie en prestatieafspraken, energiebeleid, huurprijsbeleid en participatie. In 2010 zullen de kwaliteiten van bestuursleden verder uitgebouwd worden. Doel is een zelfstandig, soepel functionerend bestuur met kennis, tact en daadkracht. De adviseur van het Huurdershuis werkt hierbij steeds vraaggericht.  
*Adviseur: Erik van Oostveen*
- Soms komen tijdens het spreekuur van de HvpN meer ingewikkelde vragen naar voren. In die gevallen kan worden teruggevallen op de juridische kennis van de Huurdersbalie van Het Huurdershuis.  
*Adviseur: Elize Sopacuwa*

## 116 Huurdersplatform Woonbedrijf Ieder1 – Deventer

Woonbedrijf Ieder1 is in 2006 ontstaan uit een fusie van de corporaties Woonunie en Hanzewonen en heeft bezit in Deventer en Zutphen. De huurdersparticipatie bij deze twee corporaties was verschillend geregeld. Bij Woonunie was er sprake van een Huurdersplatform, terwijl Hanzewonen overlegde met de Huurdersverenigingen van Deventer en Zutphen. De fusie van de twee corporaties betekende dat deze sterk verschillende huurdersorganisaties ook samen moesten gaan werken. Dat heeft in januari 2008 geleid tot de oprichting van het Woonplatform Woonbedrijf Ieder1, een platform van ± 14.000 huurders en kopers, dat met de corporatie overlegt over beleidszaken, op basis van een participatieovereenkomst uit 2008.

Zelfstandig adviseur Michel Coenen adviseerde en ondersteunde in 2009 in opdracht van Het Huurdershuis het Woonplatform Woonbedrijf Ieder1 op volkshuisvestelijk en procesmatig gebied.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

In 2009 is gewerkt aan bestendiging en uitbouw van het Woonplatform, uitbreiding van het bestuur, opdoen van meer kennis over het bezit van Ieder1, en aan verbetering van de contacten met bewonerscommissies, individuele bewoners en de Raad van Toezicht van Woonbedrijf Ieder1. Inhoudelijk is aandacht besteed aan Huur-op-Maat, ontwikkeling van een nieuwe ZAV-regeling, reglement bewonerscommissies, Klachtencommissie, aanschrijfbeleid, bedrijfsplan en begroting 2010.

Dit project werd naar tevredenheid van het Woonplatform uitgevoerd door Michel Coenen. Voor 2010 heeft het Woonplatform er toch voor gekozen verder te gaan met Het Huurdershuis.

*Adviseur: Michel Coenen*

### **143 Bewonerscommissie De Mars –Zutphen**

Tegen de binnenstad van Zutphen ligt – net ten noorden van station en spoorlijn – een groot verouderd industriegebied; de Mars. In de Mars staan bijna 200 sociale ‘arbeiders’ huurwoningen (het Marswegkwartier) van rond 1910 / 1930, die er al stonden voor de vorming van het industriegebied. De woningen zijn eigendom van Woonbedrijf Ieder1. De hele Mars wordt ingrijpend geherstructureerd, waarbij ook de sociale huurwoningen gesloopt worden. Er wordt een nieuwe woonwijk – de Noorderhaven – gerealiseerd, met 1000 woningen, gepland voor 2011 – 2018. De bewonerscommissie Marswegkwartier is sinds het begin van de discussie over de herstructurering actief betrokken bij de planvorming en ondersteund door Het Huurdershuis.

Zelfstandig adviseur Michel Coenen, van Michel Coenen Advies, adviseerde en ondersteunde in 2009 in opdracht van Het Huurdershuis de bewonerscommissie Marswegkwartier op volkshuisvestelijk en procesmatig gebied.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

De rol van de Bewonerscommissie Marswegkwartier bij de herstructurering is in 2009 alleen gericht geweest op de plannen voor de Noorderhaven. Er is advies en inspraak geleverd ten aanzien van het Voorlopig Stedenbouwkundig Plan en het Landschapsplan. Dit is gebeurd in direct overleg tussen Bewonerscommissie Marswegkwartier en het Programmabureau van de Gemeente Zutphen, in bilateraal overleg met de Gemeente en Woonbedrijf Ieder1, in de Klankbordgroep Noorderhaven, en via formele adviezen aan het College van B&W.

Al sinds begin 2008 bestaat onduidelijkheid over de rol van Woonbedrijf Ieder1 als ontwikkelaar van de sociale woningen. Daardoor is het tot op heden niet mogelijk geweest om tot afspraken te komen over de feitelijke gang van zaken t.a.v. sloop en herhuisvesting, en de betrokkenheid van de bewonerscommissie daarbij. Eind 2009 is die onduidelijkheid opnieuw met een aantal maanden verlengd.

De opdracht aan Het Huurdershuis loopt door in 2010, totdat er duidelijkheid is over de rol van Woonbedrijf Ieder1 en er daarmee een nieuwe fase aantreedt, waarvoor opnieuw een adviesbureau gekozen wordt.

*Adviseur: Michel Coenen*

## **158 Projectcommissie van Verschuervijk – Arnhem**

Van Verschuervijk is een deelwijk van 't Arnhemse Broek en is aan het begin van de twintigste eeuw gebouwd. De woningen zijn in de jaren 80 voor het laatst gerenoveerd en waren inmiddels weer hard aan een nieuwe beurt toe. Het betreft 250 beneden-, bovenwoningen en eengezinswoningen. Van Verschuervijk is sinds enkele jaren een Rijksmonument. In 2002 heeft Volkshuisvesting, de verhuurder van de woningen, besloten de wijk onder handen te nemen. Er is een projectcommissie opgezet, bestaande uit wijkbewoners, en begonnen met de voorbereiding. In 2006 is de uitvoering gestart, maar deze liep vanaf het begin niet goed. Medio 2006 is daarom besloten het project stil te leggen. Uiteindelijk is er gezocht naar een nieuwe aannemer, is de uitvoering opnieuw voorbereid en eind zomer 2008 opnieuw van start gegaan. Op dat moment heeft de projectcommissie uitdrukkelijk verzocht om professionele ondersteuning. Het Huurdershuis is vanaf najaar 2007 betrokken bij het project en heeft de Projectcommissie tot medio 2009 ondersteund en geadviseerd. De projectcommissie heeft medio 2009 besloten om te stoppen met haar betrokkenheid bij het project omdat zij van mening was dat Volkshuisvesting de inbreng van de projectcommissie onvoldoende meenam in de besluitvorming. Voor Het Huurdershuis betekende dit ook het einde van het project.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

Het Huurdershuis heeft de projectcommissie in 2009 ondersteund in het overleg met Volkshuisvesting en aannemer Vastbouw over de planning en de gang van zaken tijdens de uitvoering.

De projectcommissie heeft zich ingezet om het bedrag aan tegemoetkoming voor de overlast tijdens de werkzaamheden te verhogen. En met succes, het bedrag is ongeveer verdrievoudigd. Het Huurdershuis heeft de commissie in dit proces bijgestaan met relevante informatie en ondersteuning in de onderhandeling. Tevens heeft de projectcommissie, door middel van interviews, onderzoek gedaan onder bewoners naar hoe de uitvoering werd ervaren. Ook hierbij heeft Het Huurdershuis de commissie ondersteund, zowel in het opstellen van de vragen, het houden van interviews als het verwerken van de hieruit voortvloeiende informatie. De uitvoering vindt plaats in bewoonde staat. Uit de interviews blijkt onder andere dat daarbij onvoldoende rekening wordt gehouden met de bewoners.

De uitkomsten van het onderzoek, slechte communicatie en het gevoel niet serieus genomen te worden hebben de projectcommissie uiteindelijk doen besluiten hun werk neer te leggen. Gedurende het gehele traject hebben de projectcommissie en Volkshuisvesting op gezette tijden met elkaar om tafel gezeten omdat de samenwerking niet goed verliep. De projectcommissie heeft vaak het initiatief hiertoe genomen, met als doel samen door te kunnen. Een laatste overleg werd geïnitieerd door Volkshuisvesting, maar de uitkomsten daarvan waren niet voldoende voor de projectcommissie om door te gaan. Het Huurdershuis heeft de projectcommissie steeds bijgestaan en geadviseerd en zich vooral bemiddelend opgesteld. Het bleek uiteindelijk onmogelijk de beide partijen tot elkaar te brengen.

*Adviseur: Sylvita Meertens*

## **161 Projectgroep Portaal Heseveld – Nijmegen**

In 2005 richtte Portaal Nijmegen een interne werkgroep op voor de wijk Heseveld in Nijmegen. Deze zou samen met het Bewonersoverleg Heseveld een visie gaan ontwikkelen over de portiekwoningen. In de loop van 2005 zou een plan van aanpak klaar moeten zijn. Bewonersoverleg Heseveld heeft toen een eigen projectgroep opgericht (BHPP).

De portiekflats in Heseveld zijn uit het begin van de jaren '50. Opvallend is hun fraaie architectuur volgens de Bossche School. Het onderhoud aan de flats liet te wensen over volgens de bewoners. Portaal had sterke twijfels over de toekomstwaarde van de kleine flats. De BHPP vond vanaf het begin dat de portiekflats niet gesloopt hoefden te worden. Niet in het minst vanwege de betaalbaarheid van deze flats voor kleine huishoudens. Verder wilde de BHPP meer aandacht voor de sociale problematiek.

Er volgde een aantal jaren van onderhandelen en actie van de bewoners, aandacht van de media en de politiek. In juli 2008 kwamen de BHPP, Portaal en gemeente Nijmegen, na intensief overleg, tot een gezamenlijke visie voor de buurt. Dit slotdocument legde de basis voor een integrale aanpak.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

Het Huurdershuis heeft de BHPP sinds 2005 inhoudelijk geadviseerd in het overleg met Portaal en de gemeente. De drie partijen werkten in 2009 samen aan de uitvoering van de slotdocument. Hiervoor waren in 2009 vier werkgroepen actief: voor woningverbetering, nieuwbouw, woonomgeving en sociale buurtaanpak. Deze vier werkgroepen werkten de planonderdelen in 2009 uit. Het drie partijen overleg (3PO) ziet toe op een goede uitvoering van het slotdocument en bespreekt eventuele aanpassingen die tijdens de uitvoering noodzakelijk blijken.

Het Huurdershuis heeft het BHPP in 2009 ondersteund rond volkshuisvestelijke en maatschappelijke aspecten in het 3PO, bij het vooroverleg van de BHPP en in de werkgroep Sociale Buurtaanpak.

Het resultaat: bestaande woningen zijn verbeterd, een deel van woningen wordt verkocht, er komt aanvullende nieuwbouw, de woonomgeving wordt opgeknapt en de sociale buurtaanpak is opgestart. Hiermee is het project voor Het Huurdershuis afgerond.

*Adviseur: Guido Roelofs*

*"Met haar degelijke kennis en ruime ervaring heeft het Huurdershuis opnieuw in 2009 de BHPP ondersteund en geadviseerd bij het overleg met de gemeente Nijmegen en corporatie Portaal over het verbeteren van de sociale leefbaarheid in onze wijk. Besloten is om meer gezamenlijke buurtactiviteiten te organiseren. Onder het motto 'Leer je burens kennen' was er eind september een gezellig feest op het Pieter Postplein in Heseveld-Noord. Aanleiding was het gereed komen van het opknappen van de woningen in de Bouwmeesterbuurt. Vele wijkbewoners genoten van de laatste warme zomerdag, de muziek en het gratis eten en drinken. Voor de kinderen waren er springkussens en een draaimolen. Ze konden zich laten beschilderen met hennaverf of een suikerspin halen. Velen hebben zich op de foto laten zetten. Kortom: jong en oud hebben zich prima vermaakt. Opnieuw heeft het Huurdershuis een belangrijke bijdrage gehad in de strategische aanpak."*

*Maarten Visschers, BHPP*

## **164 Willemskwartier – Nijmegen**

Het Willemskwartier is een vooroorlogse wijk in Nijmegen. In 2006 is Portaal Nijmegen daar begonnen met sloop en vervangende nieuwbouw in het kader van de herstructurering. De Wijkraad Willemskwartier heeft Het Huurdershuis gevraagd de bewoners te ondersteunen en adviseren in hun overleg met Portaal. Vanaf 2007 verzorgt Anita Reitsema deze ondersteuning in opdracht van Het Huurdershuis.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

Het project vraagt maar een beperkte inzet, omdat bewoners niet intensief actief zijn rond de planvorming. Onze adviseur heeft in 2009 bewoners tijdens een aantal informatiebijeenkomsten bijgestaan in het gesprek met Portaal Nijmegen over de plannen. Daarnaast loopt het project ook vertraging op, waardoor er minder te overleggen is.

De kredietcrisis heeft zijn weerslag op de woningmarkt. Portaal is genoodzaakt voorzichtiger te zijn met nieuwbouw van koopwoningen in het Willemskwartier. Vanuit de inkomsten hiervan moet zij ook de sociale huurwoningen in de wijk financieren. Fase 1 is in 2009 wel opgeleverd, maar de bouw van fase 2 is uitgesteld. Dit werkt door naar de sloop en nieuwbouw van fases 3 en 4.

*Adviseur: Anita Reitsema*

## **165 Bewonerscommissie Bevershoek – 's-Gravendeel**

's-Gravendeel is een dorp in de Hoekse Waard, gelegen aan de rivier de Kil tegenover Dordrecht. In 's-Gravendeel is één corporatie: de Christelijke Woningstichting 's-Gravendeel (CWG) met ongeveer 1400 woningen. In de wijk Bevershoek staan de oudste en goedkoopste huurwoningen, waaronder enkele flatblokken van 3 woonlagen met 69 beneden- en galerijwoningen. Daarnaast staan er 124 eengezinshuizen, allen stammend uit de jaren 50. Bouw- en woontechnisch en qua energieverbruik zijn deze woningen van matige kwaliteit. Maar zowel in percentage als door de lage huurprijs vormen deze 193 woningen wel een belangrijk deel van de huurwoningmarkt in 's-Gravendeel.

De eengezinshuizen worden voor een deel nog bewoond door oorspronkelijke huurders, maar het aantal verhuizingen in de flats is relatief hoog. De nieuwe bewoners van de eengezinshuizen zijn nauwelijks meer gebonden aan de woningen en de buurt. CWG heeft zich in 2006 voorgenomen de woningen te slopen en te vervangen door sociale huurwoningen en koopwoningen. Voor dat project is een termijn van ongeveer 8 jaar uitgetrokken.

Zelfstandig adviseur Michel Coenen adviseerde en ondersteunde in 2009 in opdracht van Het Huurdershuis de bewonerscommissie Bevershoek op volkshuisvestelijk en procesmatig gebied. Het Huurdershuis heeft per 1 september 2009 formeel afstand gedaan van dit project en heeft Michel Coenen Advies dit overgenomen.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

In 2009 is aandacht besteed aan de start van de uitvoering, de herhuisvesting, werkafspraken over bouwoverlast en leefbaarheid. Goede afspraken, zoals voorgaande jaren vastgelegd in een voor bewoners zeer gunstig Sociaal Statuut en een goede samenwerking tussen corporatie en bewonerscommissie, vormen daarvoor de basis

*Adviseur Michel Coenen*

## 166 Amstelplein – Nijmegen

De buurt Amstelplein en omgeving is onderdeel van de wijk Biezen in Nijmegen West. De gemeente heeft deze buurt aangemerkt als beschermd stadsgezicht. De woningen waren dringend aan een opknappbeurt toe. Verhuurder Portaal startte in 2006 het overleg met de bewonersgroep, bestaande uit bewoners van het Amstelplein en omgeving, over de aard en omvang van de vernieuwingsplannen. Adviseur Jasper van de Wal, zelfstandig adviseur op het brede terrein van bouwen en wonen, is in opdracht van Het Huurdershuis bij het project betrokken geweest tot medio 2009. Het project is daarna overgenomen door Erik van Oostveen.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

In 2009 is na een lang proces een bindende afspraak tussen de huurders en Portaal tot stand gekomen. Met ondersteuning en advies van Het Huurdershuis is de bewonersgroep er in geslaagd de woningen te behouden en groot onderhoud met geriefverbeteringen in een slotdocument af te spreken. Een unieke buurt uit de jaren '20 kan hierdoor behouden worden.

Begin 2010 is een daadwerkelijke start gemaakt met de uitvoering. Deze zal in de zomer klaar zijn. Daarna volgt de aanpak van achterpaden en riolering buiten de woning.

Het is moeilijk voor een aantal medewerkers van Portaal de taal en cultuur van de huurders te begrijpen en daar goed op in te spelen. De adviseur van Het Huurdershuis vervult hierin een overbruggende en vertalende rol. De huurders denken actief mee over verbeteringen en geldbesparende oplossingen. Daarnaast adviseert Het Huurdershuis over bouwkundige en juridische zaken, begeleidt zij het overlegproces en ondersteunt zij de individuele kwaliteiten.

Naast de zakelijke ondersteuning heeft Het Huurdershuis ook aandacht voor het welzijn van de leden van de bewonersgroep. Vraaggericht werken vraagt om inzicht in de mogelijkheden van de leden van de bewonersgroep, zowel op gevoelsmatig als deskundig vlak.

*Adviseurs: Jasper van der Wal en Erik van Oostveen*

## 167 Malvert – Nijmegen

In de buurt Malvert in de wijk Dukenburg staan ruim 200 maisonnettewoningen met een slechte naam, leefbaarheidproblemen en een slechte positie op de woningmarkt. De woningen zijn eigendom van Standvast Wonen. Standvast Wonen heeft in 2006 besloten om de woningen en de buurt aan te pakken. Er is sprake van 'transformatie van de buurt'. Een aantal blokken maisonnettes wordt gesloopt en hiervoor komen nieuwbouw eengezinswoningen terug, voor de verkoop. Daarnaast worden de andere maisonnetteblokken gerenoveerd. In het stedenbouwkundige plan zijn 3 hoven gecreëerd, met hieromheen zowel gerenoveerde maisonnettewoningen als eengezinswoningen. Uitgangspunt bij dit ontwerp is dat de oude en nieuwe bewoners rondom een hof actief werken aan een goed woon- en leefklimaat. Daarnaast komt er een aantal nieuwbouw torens met ook sociale huurwoningen. Het Huurdershuis ondersteunde van medio 2007 tot medio 2009 de projectcommissie, bestaande uit bewoners bij de uitwerking van de ontwerpplannen voor de buurt en de maisonnettes.

In 2009 is vooral gereageerd op de aanpassing en uitwerking van de plannen voor nieuwbouw en renovatie. Als gevolg van onvoorziene zaken, tegenvallers en de financiële crisis zijn de plannen op een aantal punten aangepast ten opzicht van de eerdere opzet. Daardoor is vertraging opgelopen. Daarnaast is er door Standvast Wonen een aantal besluiten genomen, met grote invloed op het oorspronkelijke ontwerpplan. Tegelijk bleven de individuele bewoners in onzekerheid over de plannen. Maar men had sinds begin 2008 al wel het recht om met urgentie en verhuiskostenvergoeding te verhuizen en een gedeelte van de bewoners kreeg begin 2009 te horen dat binnen een jaar gestart zou worden met de sloop. Dat heeft er toe geleid dat het grootste deel van de oorspronkelijke bewoners vertrokken is. Het grootste deel van de woningen wordt nu bewoond door tijdelijke bewoners.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

Het Huurdershuis heeft de projectcommissie ondersteund bij het reageren op de ontwerpplannen voor de nieuwbouw en renovatie. Rond de zomer van 2009 was het definitief ontwerp voor de renovatie afgerond. Het project heeft tot in 2010 stilgelegen, vanwege een aantal interne veranderingen bij Standvast Wonen. Standvast Wonen heeft in 2009 besloten de oude en nieuwe bewoners rondom de hoven actief te gaan betrekken in het ontwerp van de hoven. Met als doel een goed woon- en leefklimaat te creëren. Het Huurdershuis zal als ondersteuner van de projectcommissie ook bij dit vervolgtraject betrokken blijven.

*Adviseurs: Sylvita Meertens en Michel Coenen.*

### **171 Onderzoek Huurdersvereniging Deventer**

De Huurdersvereniging Deventer heeft Het Huurdershuis begin 2009 gevraagd een onafhankelijk onderzoek uit te voeren naar de toekomst van Huurdersvereniging Deventer. De Huurdersvereniging Deventer was zich aan het beraden op haar toekomst. Veranderende verhoudingen in de relatie tot corporaties en de gemeente in Deventer vroegen om een bezinning op de taak en rol van de huurdersvereniging. Het bestuur wilde de huidige situatie goed in kaart brengen en scenario's voor de toekomst in beeld krijgen.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

Het Huurdershuis heeft interviews gehouden met diverse belanghebbenden rond de Huurdersvereniging Deventer. Op basis daarvan is een analyse gemaakt van de toekomstmogelijkheden voor de Huurdersvereniging.

Er is gewerkt met open interviews, zodat de gesprekspartners voldoende ruimte hadden aanvullende informatie te verstrekken. De informatie uit de diverse gesprekken is via hoor en wederhoor vergeleken en aangescherpt. De concept verslagen van de interviews zijn ter aanvulling en correctie aan de gesprekspartners gezonden.

De definitieve verslagen hebben gediend als basis voor de analyse, waarvan de resultaten zijn vastgelegd in een rapport, compleet met scenario's voor de toekomst. Dit rapport is tijdens een presentatie door Het Huurdershuis aangeboden aan de leden van het bestuur van de huurdersvereniging.

Keuzes voor scenario's en vervolg waren aan het bestuur van de Huurdersvereniging Deventer.

*Adviseur: Guido Roelofs*

### **173 Podium voor Huurders – Nijmegen**

Het podium voor huurders is een fysieke ontmoeting tussen huurders, corporaties en gemeente over diverse actuele onderwerpen, waarbij een open discussie en uitwisseling van kennis en ervaring mogelijk is. De behoefte aan dit podium is vanuit huurdersorganisatie in Nijmegen aan de orde gesteld. Doel van het podium is om een bijdrage te bieden aan het debat en de betrokkenheid van bewoners bij het onderwerp wonen en leefbaarheid. In 2009 is het podium gefinancierd door de gemeente Nijmegen. Het Huurdershuis wil in 2010 het podium continuïteit beiden en verder uitbreiden. Daarom zullen in 2010 ook corporaties gevraagd worden een bijdrage te leveren. Verschillende corporaties hebben al aangegeven deze vorm van participatie een goede investering te vinden.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

In 2009 heeft Het Huurdershuis twee podia georganiseerd. De onderwerpen die aan de orde kwamen waren respectievelijk “de prestatieafspraken tussen corporatie en gemeente” en “de aanpak van leefbaarheid in de stad”. De onderwerpen voor de bijeenkomsten zijn door huurders bepaald.

*Adviseur: Erik van Oostveen*

### **174 Huurdersbelangenvereniging Standvast – Nijmegen / Beuningen**

De Huurdersbelangenverenigingen van Standvast (Nijmegen en Beuningen) hebben het Huurdershuis gevraagd om advies en ondersteuning bij hun meningsvorming over de meerjarenbegroting van Standvast. Zij hebben hun mening over die meerjarenbegroting gegoten in de vorm van een advies aan Standvast Wonen.

### **Werkzaamheden Het Huurdershuis & resultaten 2009**

In samenwerking met onze adviseur hebben de bestuurleden van de beide HBV's hun advies opgesteld. Er is daarbij bewust gekozen voor een interactieve werkwijze. De adviseur van het Huurdershuis heeft een concept opgesteld dat is besproken en aangevuld door de HBV's. Doel van deze werkwijze was dat de bestuursleden hun advies ook konden verdedigen bij de corporatie. Vervolgens is een “ronde tafel overleg” belegd met ongeveer 20 bestuurders en overige huurders waarin Het Huurdershuis het advies nader heeft uitgelegd en werd gekeken naar de prioriteiten binnen het advies. Nadat alles voor iedereen helder was geworden, is er vanuit het huurdersperspectief een prioriteitenlijst gemaakt. Op basis daarvan is het uiteindelijke advies opgesteld en gepresenteerd aan Standvast Wonen.

*Adviseur: Erik van Oostveen*

## 4. FINANCIËN

Het Huurdershuis heeft in 2009 een negatief jaarresultaat moeten boeken. Een afname in de inkomsten is daarvan de belangrijkste oorzaak. In het afgelopen verslagjaar heeft Het Huurdershuis flink moeten inboeten op het aantal declarabele projecturen ten opzichte van 2008. Ook de financiering voor de Huurdersbalie is in 2009 niet geheel sluitend geweest omdat niet alle partijen hun afgesproken financiële bijdrage hebben geleverd.

Al in de eerste helft van 2009 bleken de financiële problemen groot. Aanvraag voor deeltijd-ww was de enige mogelijkheid om de zomer te overbruggen. Het personeel is van 1 juni tot 1 september en daarna voor een tweede periode tot 1 november in de deeltijd-ww geweest. Hoewel hiermee kosten werden gereduceerd, waren er ook minder uren beschikbaar om declarabele projecturen te draaien en acquisitie te plegen. Deze cirkel is doorbroken nadat de samenwerking is aangegaan met Alynia Consult, dat de verplichtingen voor het personeel heeft overgenomen. Begin 2010 is al te zien hoe het bredere spectrum aan adviseurs en de kennis bij Alynia Consult op het gebied van acquisitie positief bijdragen aan de noodzakelijke uitbreiding van de projectportefeuille in 2010.

In 2009 hebben wij een onderscheid gemaakt tussen het basistarief van € 100,- en een hoog tarief van € 110,- per uur voor projecten, waarbij specifieke kennis en vaardigheden gewenst is. In 2010 zullen wij onze uurtarieven uit 2009 handhaven.

Het Huurdershuis is voor haar werkzaamheden in opdracht van bewonersorganisaties - door het Ministerie van Financiën- vrijgesteld van BTW. De vrijstelling is gebaseerd op het feit dat Het Huurdershuis grotendeels in opdracht van bewonersorganisaties werkt

In onze jaarrekening 2009 is uitgebreide financiële informatie te vinden. Hebt u interesse? Dan kunt u de jaarrekening opvragen via telefoonnummer 06 -46 28 00 38 (Kathelijne Mutsaarts) of e-mailadres [K.MUTSAARTS@HUURDERSHUIS.NL](mailto:K.MUTSAARTS@HUURDERSHUIS.NL).

## 5. HET HUURDERSHUIS IN 2010

Het Huurdershuis bestaat in 2010 25 jaar. Natuurlijk gaan we dit vieren! De voorbereidingen hiervoor zijn tijdens het maken van dit verslag al in volle gang.

We hebben ook alle reden om ons jubileum te vieren. We hebben immers weer zicht op een goede toekomst waarin we bewoners kunnen blijven ondersteunen en adviseren. Dat zullen we ook in 2010 doen met dezelfde kunde, kennis, inzet en slagvaardigheid. Door de samenwerking met Alynia Consult hebben we de beschikking over een breder spectrum aan kennis en expertise, die we onze klanten kunnen aanbieden. Nieuwe collega's met andere invalshoeken zetten aan tot nieuwe ideeën en andere werkvormen, kortom tot inspiratie om van 2010 een mooi jaar te maken!

Voor het binnenhalen van nieuwe projecten richten wij ons voornamelijk op ons historisch werkgebied: de regio Arnhem-Nijmegen. Maar de dienstverlening zal worden uitgebreid tot een werkgebied met een straal van circa 75 km om Arnhem-Nijmegen. Daarnaast werken we wij er aan om de Huurdersbalie in Arnhem een nog betere bekendheid en structurele financiële basis te geven. Verder is de intentie om nog in de loop van 2010 in Nijmegen een Huurdersbalie van de grond te krijgen. In 2009 is Het Huurdershuis gestart met het project "Podium Nijmegen". Financiering door de gemeente Nijmegen maakte het mogelijk twee podia te organiseren. Wij werken nu aan financiering door gemeente en corporaties om in 2010 vier nieuwe Podia te kunnen organiseren. Hier kunnen corporaties, gemeente en bewoners met elkaar spreken over van tevoren gekozen onderwerpen.

Bij Het Huurdershuis is er ook het een en ander veranderd. Naast de andere huisstijl is de meest in het oog springende verandering dat we niet meer werken vanuit het kantoor op de Ir. J.P. van Muijlwijkstraat in het centrum van Arnhem. Onze adviseurs werken nu primair vanuit hun werkplek thuis of de flexplekken in Ravenstein. De Huurdersbalie houdt preekuur op twee nieuwe locaties in Arnhem en op een van de twee locaties, het Bruishuis in Malburgen, is ook de administratie gevestigd. Alle gegevens over waar we zitten en hoe we te bereiken zijn, vindt u aan het einde van dit verslag.

Een andere verandering is dat wij vanaf 2010 niet meer zullen werken met zelfstandig adviseurs, die wij inhuren voor projecten. Wij hebben immers met Alynia Consult de beschikking over genoeg adviseurs met een breed scala aan expertise. Michel Coenen en Anita Reitsema zullen hun lopende projecten in 2009 nog wel voor ons afmaken.

## 6. ALYNIA CONSULT

Alynia Consult is een in 2001 door Hans Appelmans en Max Philippens gestart consultancy bureau met inmiddels 15 medewerkers en is breed volkshuisvestelijk actief. Het is een bureau met ervaren adviseurs, proces/projectmanagers en bewonersbegeleiders/woonconsulenten, werkzaam in de stedelijke vernieuwing en ontwikkeling, herstructurering/groot onderhoud, projectontwikkeling, wonen-zorg-welzijn en volkshuisvesting. Activiteiten waarop de advisering en begeleiding van huurdersorganisaties door het Huurdershuis een prima aanvulling vormen.

### **De werkwijze**

De werkwijze van Alynia Consult is een “hands-on”, flexibele procesmanagementaanpak, waarin Alynia Consult als procesversneller aanstuurt op de door haar opdrachtgever gewenste resultaten, en daar waar dat noodzakelijk en/of gewenst is, al dan niet op eigen initiatief ook inhoudelijk bijdragen levert en bijstuurt. De professionals van Alynia Consult zijn allen zeer divers gevormd: zowel door opleiding als door hun ervaringen opgedaan tijdens hun loopbaanontwikkeling. Naar die diversiteit zoekt Alynia Consult dan ook: alleen dan zal collegialiteit tot optimale resultaten leiden. Daarnaast zijn er zaken die de Alynianen uitdrukkelijk binden. Haar professionals hebben ondernemersbloed. Ze zijn steeds gericht op vernieuwing zonder hun gevoel voor praktische oplossingen te verliezen. Bovendien hebben ze een scherp inzicht in marktontwikkelingen en voelen ze haarfijn aan “wat werkt” en wat gedoemd zal zijn om slechts theorie te blijven.

‘Alynianen’ komen met onconventionele oplossingen en werkwijzen, zijn gewend naast de gebaande paden te lopen, met een luisterend oor voor de uitgangspunten (van de organisatie) van de klant en met snelheid, flexibiliteit en doelmatigheid als vanzelfsprekende eigenschappen.

### **Rendement voor opdrachtgevers**

De Alynianen worden door hun klanten gevraagd omdat hun inzet rendementsverbetering betekent: zowel in financiële zin als in termen van human interests en beleid. De werkwijze van de professionals van Alynia Consult wordt gewaardeerd omdat ze naar hun opdrachtgevers zeer communicatief zijn en weten wanneer hun opdrachtgevers en medewerkers het op prijs stellen om geconsulteerd te worden. Doorgaans vindt men deze werkcontacten zeer prettig, omdat ook de opdrachtgever de leiddraad ervaart van de centrale waarden van de Alynianen: respect, transparantie en gelijkwaardigheid van de gesprekspartner. En vaak ervaart men dat er nog veel meer achterliggende kennis en ervaring worden aangereikt dan een willekeurige adviseur kan hebben...

Het belang van de opdrachtgever voorop stellen. Wisselend de rollen van coach, adviseur en interim manager op een correcte en zuivere manier vervullen. Problemen in zeer korte tijd eigen maken en schouder aan schouder voor goede oplossingen zorgen. Oplossingen die ook echt werken...

## 7. DANKWOORD

Na een turbulent jaar, waarin het voortbestaan van Het Huurdershuis onzeker was, is, nu het goed is afgelopen, een woord van dank aan een aantal mensen op zijn plaats.

De leden van onze Raad van Toezicht zijn altijd heel betrokken geweest bij de organisatie, maar vooral ook bij haar medewerkers. Voor hen is het jaar 2009 een van de vele spannende jaren geweest. Naast de emotionele steun heeft onze voorzitter Cees van Helvert in 2009 veel tijd en energie gestoken in het zoeken naar mogelijkheden om het voortbestaan van Het Huurdershuis te waarborgen. Hij heeft een grote rol gespeeld in het bij elkaar brengen van het Huurdershuis en Alynia Consult. Wij zijn hem, maar ook de andere (oud)leden, heel dankbaar voor hun inzet en steun.

Ook onze freelancers, Michel Coenen en Jasper van der Wal, hebben intensief met ons meegedacht. Jasper heeft geheel belangeloos een dag met ons gebrainstormd over hoe wij onze organisatie meer efficiënt konden maken. Michel is voor velen van ons een klankbord geweest en heeft intensief met de directeur en de voorzitter van Raad van Toezicht meegedacht. Hij wilde de oplossing van het probleem zoeken in de samenwerking met een ander bureau om zo de dienstverlening voort te kunnen zetten. Wij hebben veel gehad aan het goede werk dat onze freelancers Michel, Jasper, maar ook Anita Reitsema hebben geleverd aan klanten in opdracht van Het Huurdershuis. We zijn hen alle drie zeer dankbaar voor hun inzet.

Onze klanten verdienen een woord van dank omdat zij ons ook in moeilijke tijden hun vertrouwen hebben gegeven en niet in de minste plaats vanwege hun geduld. We hebben in 2009 niet de kwaliteit van dienstverlening kunnen leveren, waar wij wel altijd naar streven. Vooral de informatievoorziening liet te wensen over. Onzekerheid door dreigende sluiting, tijdgebrek door deeltijd-ww, lopende onderhandeling: allemaal zaken die de communicatie met klanten niet ten goede is gekomen. Ook zij wisten lange tijd niet waar ze aan toe waren. Zij hebben ons gesteund en geven ons bestaansrecht. Zij zijn voor ons de stimulans om door te gaan en er echt iets van te maken!

En natuurlijk zijn we Alynia Consult dankbaar voor de kans en het vertrouwen dat ze ons hebben geven door met ons de samenwerking aan te gaan. Een betere organisatie, meer kennis en expertise zowel inhoudelijk als bedrijfsmatig en inspirerende nieuwe collega's geven het Huurdershuis weer een toekomst. De afgelopen maanden hebben we al kunnen zien hoe er een chemie ontstaat uit deze nieuwe mix van mensen en hun ideeën.

## 8. CONTACTGEGEVENS HET HUURDERSHUIS

Informatie over Het Huurdershuis kunt u ook vinden op [www.huurdershuis.nl](http://www.huurdershuis.nl). Daar vindt u ook de telefoonnummers van onze adviseurs.

### **De administratie is gevestigd op:**

Het Bruishuis Malburgen  
Akkerwindestraat 1 (kamer 109)  
6832 CR Arnhem

### **Het postadres is:**

Postbus 2260  
6802CG Arnhem

### **Telefoonnummer:**

026-442 89 11  
Bereikbaar op dinsdag tot en met vrijdag tussen 9.30 en 16.00 uur

### **E-mailadres:**

[info@huurdershuis.nl](mailto:info@huurdershuis.nl)

## **Spreekuur De Huurdersbalie**

### ***Bruishuis Malburgen***

Akkerwindestraat 1  
6832 CR Arnhem

**Dinsdag en donderdag van 13.00 tot 16.00 uur**

### ***Wijkcentrum De Hommel***

De Wiltstraat 6  
6821 CE Arnhem

**Maandag en woensdag van 9.00 tot 12.00 uur**

### **Telefoon:**

026 – 443 25 72  
Bereikbaar tijdens spreekuurtijden

### **E-mail:**

[e.sopacuwa@huurdershuis.nl](mailto:e.sopacuwa@huurdershuis.nl)



Postbus 2260, 6802 CG Arnhem