



RESPECTUS: KLANKBORD EN BELANGENBEHARTIGER VOOR HUURDERS

JAARVERSLAG 2017

INHOUD



ANTWOORD OP ADVIESAANVRAGEN

Het officieel afronden van de prestatieafspraken met gemeente en corporaties, de bewonerscommissiedag en de Dag van het Huren zijn enkele van de activiteiten die in 2017 passeerden. Ook beantwoordde het bestuur verschillende adviesaanvragen. Carina Mens en Joyce de Brieder vertellen vanaf pagina 4 meer.



LOKALE ONTWIKKELINGEN

Respectus volgt lokale ontwikkelingen en bewegingen op de woningmarkt. We interviewden wethouder Lia de Ridder en parlementair verslaggever Frits Wester. Respectus informeert huurders via www.respectus.nl en het nieuwsblad Spectrum. Op pagina 12-13 een greep uit het nieuws van afgelopen jaar.



INFORMATIE VOOR HUURDERS

Als belangenbehartiger voor de huurders woont Respectus vele overleggen bij. Denk aan het regulier overleg met WoonInvest, het overleg met de Klachtencommissie en met de Raad van Commissarissen van WoonInvest. Een flinke taak. We belichten op pagina 15 en 16 de belangrijkste punten.

EN VERDER ...

De toekomst in tijdens stakeholdersbijeenkomst	7
Het financieel jaarverslag en de begroting	8
Verslag van de kascontrolecommissie	11
Regeerakkoord, de gevolgen voor huurders	12

**Het bestuur van Respectus,
v.l.n.r. Joyce de Brieder,
Annelies Oudshoorn,
Ria Verdu-Lagraauw,
Paul Derks, Ton Melkert,
Laura Ibrahim,
Gas Hoenstok en
Carina Mens.**



VOORWOORD

Op de valreep van 2017 vond de ondertekening van de prestatieafspraken plaats met de gemeente Leidschendam-Voorburg, de corporaties Vidomes en WoonInvest en de huurdersverenigingen. Een belangrijk moment, omdat deze afspraken invloed hebben op het aanbod in sociale woningbouw, de leefbaarheid en bijvoorbeeld de voorbereiding op de energietransitie. Wethouder Floor Kist noemde het een mooi resultaat: 'Het beschikbaar maken van meer sociale, duurzame en betaalbare woningen in Leidschendam-Voorburg is van groot belang voor onze inwoners.' Ook bespraken we de Klantvisie van WoonInvest, van waaruit werkgroepen met thema's aan de slag zijn, zoals leefbaarheid, participatie, klachtafhandeling en huurders met betalingsproblemen. We juichen als Respectus de huurdergerichte aanpak toe en zien uit naar concrete resultaten. 2017 was verder het eerste jaar dat met de huursombenadering is gewerkt. Dat wil zeggen dat huurstijging maximaal de inflatie plus 1% mag zijn. De huurprijs moet meer gaan samenhangen met de kwaliteit en de waarde van de woning. Het zijn allemaal zaken waarbij Respectus voor u de vinger aan de pols houdt! In dit jaarverslag vertellen we graag meer over onze activiteiten en de cijfers van het afgelopen jaar. In het eerste artikel is ook ons nieuwe bestuurslid Carina Mens aan het woord. Leest u mee?

Paul Derks
Voorzitter



EEN TERUGBLIK OP 2017

'WE MERKEN DAT WOONINVEST ONZE HUURDERSVERENIGING BIJ MEER ZAKEN BETREKT. HET AANTAL ADVIES- EN INSTEMMINGSAANVRAGEN IS TOEGENOMEN IN 2017', VERTELT CARINA MENS, ASPIRANT-BESTUURLID RESPECTUS. 'DAARNAAST VROEGEN DE PRESTATIEAFSPRAKEN MET DE GEMEENTE LEIDSCHEMENDAM-VOORBURG VOLOP DE AANDACHT.'

Carina Mens en Joyce de Brieder: 'Leefbaarheid is voor ons een belangrijk onderwerp.'

‘Hoewel het meer werk betekent voor ons bestuur, vinden we het een goede zaak’, vertelt Joyce de Brieder, bestuurslid Respectus. ‘Ook in de nieuwe Klantvisie zien we dat WoonInvest van goede wil is en beseft dat ze eerstelijns contacten met huurders kan verbeteren. Meer training hierin en oog voor maatwerk vindt Respectus belangrijk. We hebben gemerkt dat transparantie en de mens voorop stellen vanuit de directie van WoonInvest wordt aangemoedigd. Ook eerlijk zijn als dingen niet kunnen. Vaak is het belangrijkste dat huurders weten waar zij aan toe zijn.’



Ondertekening van de lokale prestatieafspraken met gemeente, woningcorporaties en huurdersverenigingen.

Ontwikkelingen volgen

‘Wij hebben afgelopen jaar ook gesprekken met externe relaties gevoerd, denk aan wethouder Lia de Ridder en Frits Wester’, vertelt Carina Mens. ‘Op die manier informeren we huurders over actuele onderwerpen en ontwikkelingen op de woningmarkt. Ook volgen we het wijkgericht werken door de corporatie.

De voorbereidingen daartoe zijn in 2017 gedaan en onlangs bracht ons bestuurslid Ton Melkert een bezoek aan een huismeester in Leidschenveen. Dit om meer zicht te krijgen op zijn werk, welke problemen hij tegenkomt in de wijk en met welke partijen hij samenwerkt.’

Tegel eruit, plantje erin

‘Leefbaarheid is sowieso een belangrijk onderwerp voor ons. Afgelopen jaar ondersteunden we bijvoorbeeld een wijkevenement in de Watervogelstraat (Leidschenveen) en in De Panden in Voorburg. Ook waren we bij een buurtbarbecue in de Queridostraat, waar spontaan vier huurders lid werden. We behartigen de leefbaarheid samen met bestuurslid Ria Verdu-Lagraauw. We hebben verder een artikel in Spectrum geplaatst over het belang van groene tuinen. In een interview met Gemma Verijdt van de gemeente belichtten we de campagne ‘Tegel eruit, plantje erin’. De bedoeling is samen de verstening van de stad tegen te gaan’, legt De Brieder uit. ‘Meer groen zorgt dat regenwater kan worden afgevoerd, zodat wateroverlast wordt voorkomen. Ook is er daardoor meer plek voor bijen, vlinders en vogels.’

Instemming en advies

Instemmings- en adviesaanvragen waren er onder meer over de Klantvisie, het



JOYCE DE BRIEDER

Dag van het Huren 'Het was goed dat op de Dag van het Huren veilig wonen centraal stond. Respectus had een stand en ook waren de brandweer en politie aanwezig om huurders meer te vertellen over preventie. Opletten kan een hoop narigheid voorkomen.'

Warme ALV 'Op misschien wel de warmste lenteavond in 2017 kwamen leden naar Wijk- en Dienstencentrum De Groene Loper voor de algemene ledenvergadering van Respectus. Ook kwamen leden meer te weten over de Wet maatschappelijke ondersteuning.'



LAURA IBRAHIM



RIA VERDU-LAGRAAUW

Kennismaken Respectus vraagt zich af: 'Hebben sommige bewonerscommissies drempelvrees om ons te benaderen voor het aanvragen van een leefbaarheidsbudget? Via bezoeken van een buurtbarbecue, (herfst)borrel of high-tea maken we daarom graag nader kennis.'

Afspraken over sociaal wonen
'Respectus maakte prestatieafspraken met de gemeente, WoonInvest, Vidomes en haar huurdersvereniging. Duurzaamheid, sociale nieuwbouw en betaalbare (starters)woningen voor jongeren, kwetsbare mensen en statushouders zijn daarin speerpunten.'



CAS HOENSTOK

huurbeleid en de zienswijze op DAEB- en niet-DAEB-complexen. Ook is ons een profiel voorgelegd voor de nieuwe commissaris bij WoonInvest, op voordracht van de huurdersvereniging. 'DAEB staat voor Diensten van Algemeen-Economisch Belang. Onder de DAEB-tak vallen woningen met een huur tot de liberalisatiegrens (€ 710,68)', legt Carina Mens uit. 'WoonInvest stelde voor het hele DAEB-bezit te maximaliseren tot 85% van de maximaal toegestane huur, eerder was dat nog 80 tot 90% maximaal. Verder werd voorheen bij mutatie een huurprijs nooit verlaagd. Voorstel was om dit voortaan wel mogelijk te maken. Respectus juicht het toe dat WoonInvest betaalbaarheid als speerpunt heeft benoemd. We houden ook op dit gebied de wet- en regelgeving in de gaten en volgen publicaties van bijvoorbeeld de Woonbond.'

Bijeenkomsten

Naast het vele papierwerk en de overleggen, woonde Respectus diverse bijeenkomsten bij. De stakeholdersbijeenkomst in september 2017 was een goed georganiseerde dag, waarmee huurders meteen ook betrokken werden bij de opzet van het ondernemingsplan van WoonInvest. Het interactieve karakter was inspirerend. Op de Dag van het Huren in oktober 2017 had Respectus een informatiestand. Ook was het goed dat brandweer en politie meer vertelden over



Bewonerscommissiedag in Wijk- en Dienstencentrum De Plint in Leidschendam.

preventie. Door het slechte weer werd de dag helaas wat minder bezocht dan vorige jaren. De bewonerscommissiedag in november in wijkgebouw De Plint was bijzonder. Door in contact te komen met vluchtelingen, raak je wat meer bekend met hun achtergrond. Bekend maakt bemind. Het thema van de dag was 'de multiculturele samenleving'. Vaak kijken we vanuit ons eigen referentiekader, soms is het goed een beetje naar elkaar toe te komen.

Sterke achterban

Beide bestuursleden geven tenslotte aan dat het werven van nieuwe leden voor Respectus afgelopen jaar een hot item was. Nieuwe huurders krijgen sinds kort bij WoonInvest een goodiebag mee, zodat Respectus meer onder de aandacht wordt gebracht. 'Om de belangen van huurders goed te vertegenwoordigen, is een sterke achterban onmisbaar!'

Begroting 2017 Respectus

Bedrag

Huisvesting Post A

Aanschaf computerapparatuur	€ 500,00
Vervanging cq. aankoop interieur	€ 500,00
Vernieuwing/aanpassing website	€ 500,00
KPN Digtente en XS4all internet	€ 150,00
Vergaderkosten kantoor	€ 300,00
Lief en leed	€ 1.200,00
Huisvesting gedeelte huur	€ 5.000,00

Totaal Post A € **8.150,00**

Algemeen Post B

Verzekeringen-brand-inboedel-rechtsbijstand	€ 650,00
Schoonmaak	€ 300,00
Kantoorartikelen	€ 1.500,00
Vakbladen	€ 950,00
Onderhoud apparatuur	€ 350,00
Abonnement Woonbond	€ 350,00
Kamer van Koophandel	€ 75,00

Totaal Post B € **4.175,00**

Div. kosten bestuur Post C

Externe adviseurs	€ 500,00
Cursussen en voorlichting bestuur	€ 3.000,00
Diverse kosten bestuur	€ 13.500,00
Nieuwe leden Respectus	€ 500,00
Secretariële ondersteuning	€ 500,00
Onvoorzien	€ 300,00

Totaal Post C € **18.300,00**

Verenigingskosten Post D

Onderhoud website	€ 3.800,00
Nieuwsblad Spectrum alle huurders	€ 11.000,00
Opmaak/layout nieuwsblad Spectrum	€ 8.500,00
Verzendkosten nieuwsblad Spectrum	€ 9.600,00
Jaarverslag voor leden	€ 4.000,00
Opmaak/layout jaarverslag	€ 4.000,00
Verzendkosten jaarverslag	€ 1.600,00
Overige verzendkosten o.a. antwoordnummer	€ 500,00
PR Spectrum o.a. puzzel	€ 500,00
Vergaderkosten Algemene Ledenvergadering	€ 500,00
Onkosten op declaratiebasis	€ 500,00
Onvoorzien	€ 300,00

Totaal post D € **44.800,00**

Totale uitgaven A-B-C-D

€ **75.425,00**

Verwachte inkomsten 2017

Bijdragen WoonInvest	€ 56.000,00
Contributie leden	€ 12.500,00
Rente ING-spaarrekening	€ 650,00

Totaal € **69.150,00**

Tekort op begroting uit reserve

€ **-6.275,00**

Exploitatierekening 2017

Bedrag

Huisvesting Post A

Aanschaf computerapparatuur	€	851,40
Vervanging c.q. aankoop interieur	€	524,84
Vernieuwing/aanpassing website	€	48,40
XS4all Internet en bellen	€	46,08
Vergaderkosten kantoor	€	128,44
Lief en leed	€	659,15
Huisvesting gedeelte huur	€	4.840,16
Totaal Post A	€	7.098,47

Algemeen Post B

Verzekeringen-brand-inboedel rechtsbijstand	€	545,18
Schoonmaak	€	93,50
Kantoorartikelen	€	1.845,77
Vakbladen	€	573,43
Onderhoud apparatuur	€	-
Abonnement Woonbond en Microsoft	€	207,70
Kamer van Koophandel	€	15,00
Totaal Post B	€	3.280,58

Div. kosten bestuur Post C

Externe adviseurs	€	-
Cursussen en voorlichting bestuur	€	1.839,20
Diverse kosten bestuur	€	10.925,00
Nieuwe leden Respectus	€	225,95
Secretariële ondersteuning	€	-
Onvoorzien	€	-
Totaal Post C	€	12.990,15

Verenigingskosten Post D

Onderhoud website	€	2.721,05
Nieuwsblad Spectrum alle huurders	€	11.603,90
Opmaak/layout nieuwsblad Spectrum	€	8.457,90
Verzendkosten nieuwsblad Spectrum	€	4.993,34
Jaarverslag voor leden	€	4.040,19
Opmaak/layout jaarverslag	€	5.284,08
Verzendkosten jaarverslag	€	2.494,51
Overige verzendkosten o.a. antwoordnummer	€	766,37
PR Spectrum o.a. puzzel	€	4.938,73
Vergaderkosten Algemene Ledenvergadering	€	218,75
Onkosten op declaratiebasis	€	-
Onvoorzien	€	-
Totaal post D	€	45.518,82

Totale uitgaven A-B-C-D

€ 68.888,02

Inkomsten 2017

Bijdragen WoonInvest	€	58.735,08
Extra bijdragen Wooninvest o.b.v. leden	€	1.337,22
Contributie leden	€	11.619,38
Rente ING-spaarrekening	€	652,27
Totaal	€	72.480,13

Overschot

€ 3.455,93

Begroting 2018 Respectus

Bedrag

Huisvesting Post A

Aanschaf computerapparatuur	€ 1.000,00
Vervanging c.q. aankoop interieur	€ 2.500,00
Vernieuwing/aanpassing website	€ 500,00
XS4 all internet en bellen	€ 700,00
Vergaderkosten kantoor	€ 300,00
Lief en leed	€ 1.200,00
Huisvesting gedeelte huur	€ 5.000,00
Totaal Post A	€ 11.200,00

Algemeen Post B

Verzekeringen-brand-inboedel-rechtsbijstand	€ 650,00
Schoonmaak	€ 300,00
Kantoorartikelen	€ 1.500,00
Vakbladen	€ 650,00
Onderhoud apparatuur	€ 350,00
Abonnement Woonbond	€ 350,00
Kamer van Koophandel	€ 75,00
Totaal Post B	€ 3.875,00

Div. kosten bestuur Post C

Externe adviseurs	€ 500,00
Cursussen en voorlichting bestuur	€ 1.500,00
Diverse kosten bestuur	€ 12.000,00
Nieuwe leden Respectus	€ 500,00
Secretariële ondersteuning	€ 500,00
Onvoorzien	€ 100,00
Totaal Post C	€ 15.100,00

Verenigingskosten Post D

Onderhoud website	€ 3.500,00
Nieuwsblad Spectrum alle huurders	€ 12.000,00
Opmaak/layout nieuwsblad Spectrum	€ 8.700,00
Verzendkosten nieuwsblad Spectrum	€ 5.500,00
Jaarverslag voor leden	€ 4.000,00
Opmaak/layout jaarverslag	€ 5.500,00
Verzendkosten jaarverslag	€ 2.600,00
Overige verzendkosten o.a. antwoordnummer	€ 800,00
PR Spectrum o.a. puzzel	€ 5.000,00
Vergaderkosten Algemene Ledenvergadering	€ 500,00
Onkosten op declaratiebasis	€ 500,00
Onvoorzien	€ 100,00
Totaal post D	€ 48.700,00

Totale uitgaven A-B-C-D

€ 78.875,00

Verwachte inkomsten 2018

Bijdragen WoonInvest	€ 58.700,00
Contributie leden	€ 12.500,00
Rente ING-spaarrekening	€ 50,00
Totaal	€ 71.250,00
Tekort op begroting uit reserve	€ -7.625,00

Toelichting op exploitatierekening 2017

Ontvangen WoonInvest 2017	€ 58.735,08
Ontvangen contributie leden 2017	€ 12.956,60
Rente ING-spaarrekening januari 2017	€ 652,27
Totaal ontvangen	€ 72.343,95
Uitgaven Respectus 2017 A-B-C-D	€ 68.888,02
Voordelig saldo 2017	€ 3.455,93

Vermogen Huurdersvereniging Respectus 31-12-16	€ 178.098,95
Voordelig saldo 2017	€ 3.455,93
Vermogen Huurdersvereniging Respectus 31-12-17	€ 181.554,88

<i>Saldo ING zakelijke betaalrekening 31-12-17</i>	€ 25.580,21
<i>Saldo ING Zakelijke spaarrekening 31-12-17</i>	€ 155.974,67
	€ 181.554,88

<i>Saldo ING zakelijke betaalrekening 31-12-16</i>	€ 22.776,55
<i>Saldo ING zakelijke spaarrekening 31-12-16</i>	€ 155.322,40
	€ 178.098,95

Controle jaarrekening Huurdersvereniging Respectus

Leidschendam-Voorburg, 31 januari 2018

Geachte leden,

De kascontrolecommissie heeft de jaarrekening 2017 (inkomsten en uitgaven) gecontroleerd.

Hierbij adviseren wij de vergadering onder dankzegging aan de penningmeester, decharge te verlenen voor het gevoerde financiële beleid over het jaar 2017.

Dhr. K.v.d. Lek



Dhr. D.Dompeling



RESPECTUS INFORMEERT HUURDERS

CIJFERS VAN HET CBS LATEN WETEN DAT 2017 DE LAAGSTE HUURSTIJGING SINDS 2010 KENDE. OOK ZIJN FLINK MEER WONINGEN GEBOUWD. TOCH WORDT, GEZIEN HET TOENEMEND AANTAL HUISHOUDENS, EEN OPLOPENDE SPANNING OP DE HUIZENMARKT VERWACHT. OOK IN LEIDSCHENDAM-VOORBURG REDEN OM RUIMTE VOOR SOCIALE WONINGBOUW TE BLIJVEN AGENDEREN. RESPECTUS VOLGT DE ONTWIKKELINGEN EN INFORMEERT HUURDERS.

REGEERAKKOORD

Volgens de Woonbond zorgt het regeerakkoord van kabinet Rutte III voor een achteruitgang in koopkracht van huurders. De crux zit met name in korting op de huurtoeslag en te weinig actie op de lange wachttijden voor sociale huurwoningen.



TOETS AANVANGSHUUR

In de eerste zes maanden van een huurcontract kunnen huurders de huurcommissie laten toetsen of de huur wel in overeenstemming is met de kwaliteit van de woning. Dit is vooral belangrijk als u een huurwoning heeft met een huur boven € 710,68 (huurliberalisatiegrens).

WEER GAAN BOUWEN MET IDENTITEIT

Respectus sprak Frits Wester, parlementair verslaggever voor RTL Nieuws, in café 't Torentje in Voorburg, waarvan hij mede-eigenaar is. We bespraken politieke zaken en Wester gaf aan op Vinex-locaties een dorpskern te missen. 'In oude centra weet ik waar ik ben, of dat nu Gouda of Voorburg is. In de buitenwijken is het eenheidsworst. We moeten weer gaan bouwen met identiteit' (lees het interview op www.respectus.nl/spectrum - juni 2017).



BETAALDE WONINGAANPASSING

Veel senioren zijn aangewezen op sociale huurwoningen. Daarvan komen er jaarlijks 11.000 vrij, maar er zijn er 15.000-20.000 nodig. Door het tekort moeten ouderen in een voor deze specifieke groep niet aangepast huis blijven wonen. Ouderenbond ANBO vindt dat gemeenten vaker woningaanpassingen moeten financieren, zodat mensen veilig, langer thuis kunnen wonen.

WOONAGENDA

Een punt op de Woonagenda, opgesteld door woningcorporaties, is de bouw van meer passende en betaalbare woningen voor mensen met lagere inkomens. Het gaat in 2018 om twee keer zoveel nieuwbouw als in 2015. De woningen zijn in 2050 allemaal CO₂-neutraal, beloven de corporaties. Dit verbetert de betaalbaarheid voor huurders.



Buurtwandeling ‘Het was boeiend om Marianne Straks, bestuurder WoonInvest, rond te leiden door de wijk. Zij vond het leerzaam, omdat ze nu dingen zag waar je gemakkelijk aan voorbijgaat, maar die belangrijk zijn voor de leefbaarheid.’



TON MELKERT

Stakeholders bijeen
‘Stakeholdersbijeenkomst WoonInvest nam ons mee de toekomst in. Daarop zeiden huurders: ‘Digitalisering is goed om standaardprocessen efficiënt te laten verlopen, maar verlies het persoonlijke klantcontact niet uit het oog. Blijf zorgen voor mens en huis!’



PAUL DERKS



CARINA MENS

Bewonerscommissiedag
‘Het thema van de bewonerscommissiedag 2017 was ‘een multiculturele samenleving’. Vaak kijken we vanuit ons eigen referentiekader, soms is het goed een beetje naar elkaar toe te komen. Workshops gaven huurders een kijkje in wat een vluchteling meemaakt.’



ANNELIES OUDSHOORN

Rol van bewonerscommissies
‘Bewonerscommissies hebben een essentiële rol om de leefbaarheid in en om het complex te bevorderen. Kijk eens op onze site en maak gebruik van de financiële ondersteuning vanuit ons leefbaarheidsbudget.’



De algemene ledenvergadering van Respectus in Wijk- en Dienstencentrum De Groene Loper in Voorburg.

RESPECTUS ALS GESPREKSPARTNER IN VERSCHILLENDE OVERLEGGEN

OOK HET AFGELOPEN JAAR VOERDE RESPECTUS DIVERSE OVERLEGGEN. NAAST DE ALGEMENE LEDENVERGADERING, WAREN DAT OVERLEGGEN MET WOONINVEST, DE KLACHTENCOMMISSIE EN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN. HIERONDER LEEST U DE HOOFDPUNTEN DAARUIT.

Regulier overleg WoonInvest

De vergaderingen met WoonInvest vonden in 2017 plaats op 19 januari, 24 februari, 2 juni en 1 december. De eerstgenoemde datum betrof een door Respectus aangevraagde extra vergadering, bedoeld om dieper in te gaan op het streefhuurbeleid en de jaarlijkse huurverhoging. Bij het bepalen van het beleid wordt rekening gehouden met het advies dat Respectus vorig jaar gaf. Uitgangspunt is om zoveel mogelijk gelijkheid te creëren in prijs-kwaliteitverhouding en de huren voor zittende huurders en nieuwe bewoners

naar elkaar toe te brengen.

In het overleg van 24 februari beloofde WoonInvest Respectus in een vroeg stadium om advies te vragen wanneer zij een aanbod over prestatieafspraken aan de gemeente doet. Ook is de herbenoeming en verkiezing van leden van de RvC en de stand van zaken rondom de Klantvisie aangestipt. Verder kwam het verkoop- en vastgoedbeleid aan de orde en kreeg ook het teruglopen van de huurderstevredenheid aandacht. Uit cijfers die WoonInvest op de bijeenkomst van 1 december presenteerde, bleek dat de huurderstevredenheid weer iets



was gestegen. Reparatieverzoeken vergen weliswaar nog extra aandacht. Tijdens de vergadering zijn ook de jaarrekening en het jaarverslag 2016 besproken, evenals de financiële positie van Respectus. Verder is nagedacht over hoe WoonInvest kan bijdragen aan toename van het aantal Respectus-leden.

Klachtencommissie

Gaandeweg het jaar bleek dat de klachtencommissie kan worden opgeheven. De reden is dat WoonInvest wil toetreden tot de regionaal werkende geschillencommissie. Een delegatie van Respectus heeft samen met WoonInvest een gesprek gehad met de heer Sanders, voorzitter van de stuurgroep van de geschillencommissie. Naar aanleiding daarvan heeft Respectus

positief over dit plan geadviseerd. Overigens constateerde de klachtencommissie een duidelijke afname in het aantal klachten. In 2017 is er maar één klacht in behandeling geweest, die overeind bleef uit het jaar ervoor.

Algemene Ledenvergadering en RvC

Tijdens de Algemene Ledenvergadering op 17 mei werd ook de verkiezing en (her)benoeming van de bestuursleden van huurdersvereniging Respectus behandeld. Op 1 januari 2018 startte Raymond van Hattem (directeur HRM bij ProRail) als nieuw lid van de raad van commissarissen bij WoonInvest. Op 28 september 2017 had Respectus een positief gesprek met de heer Van Hattem en heeft hem vervolgens voor benoeming voorgedragen.