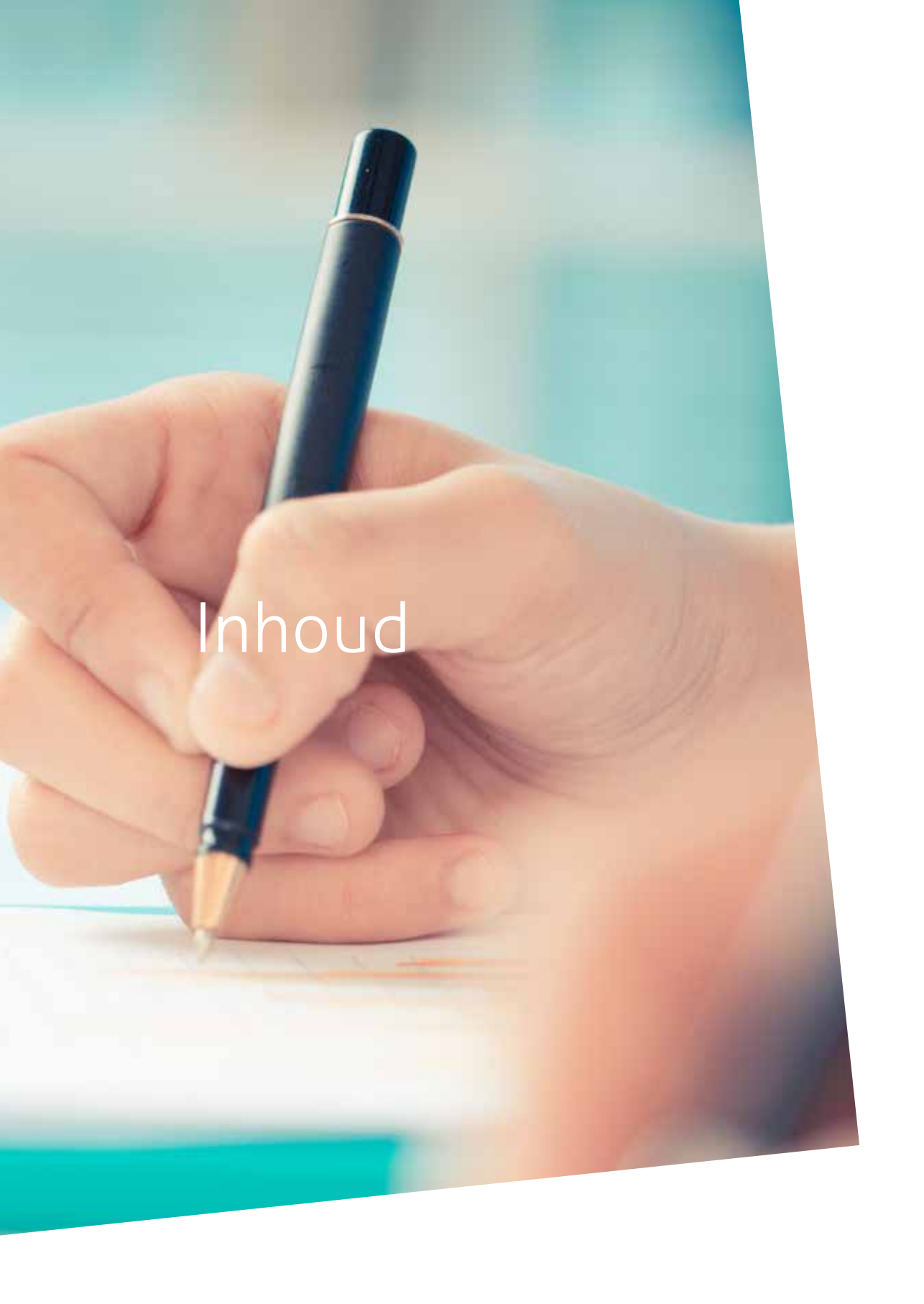




Opleiding en Training 2018

Opleiding en Training 2018



Inhoud

Overzicht 6

Dagcursussen 8

- Oriëntatie Volkshuisvesting (drie dagen) 9
- Servicekosten en ontwikkelingen nieuwe Warmtewet 11
- Onderhoudsbeleid en duurzaamheid 12
- Betaalbaarheid van het wonen 13
- Prestatieafspraken: verplicht nummer of kans? 14
- Wonen en Zorg; nieuwe kansen? 15
- Gemengd beheer 16

In company 18

- Zeggenschap voor huurders: De Overlegwet in de commerciële sector 19
- Zeggenschap volgens Overlegwet en Woningwet 20
- Oriëntatie Volkshuisvesting 21
- Introductiedag Huurrecht 22
- ZAV (zelf aangebrachte voorzieningen) 23
- De puntentelling wws 24
- Bezwaar maken tegen de huurverhoging: kan dat? 25
- Ontwikkelingen bij de huurcommissie 26
- Huursombenadering 27
- Corporatiefinanciën 28
- Ken uw verhuurder met CIP 29
- Het Bod of het voorgenomen activiteitenoverzicht 30
- Fusie van woningcorporaties 31
- Betrek je achterban 32
- Werkplan en begroting 33
- Opleidingsplan 34
- Opleiding Energiecoach 35
- Nul op de meter en EPV: nieuwe spelregels bij nieuwe vormen van wonen 36
- Benchmarks (Aedes): mijn (sociale) verhuurder de maat genomen? 37
- Visitatie voorbereiding voor de huurdersorganisatie; hoe pak je het aan? 38
- Woonruimteverdeling in relatie tot de huisvestingsverordening 39
- Tijdelijke huurcontracten 40
- Werven en werken met E-coaches 41
- Huurrecht: het vervolg 42
- Procederen bij de huurcommissie 43
- Succesvol overleggen 44
- Effectief vergaderen 45
- Presenteren of spreken in het openbaar 46
- Communicatietraining: kansen en risico's van sociale media 47
- Prettig en effectief samenwerken in een bestuur 48
- Doen we het als bestuur goed? 49

Inschrijving en spelregels 50



Inleiding

In deze programmagids vindt u allereerst cursussen, waar u zich als bestuursleden van een huurdersorganisatie (van een corporatie of een particuliere verhuurder) voor in kunt schrijven.

Deze cursussen worden in 2018 in de drie Woonbondregio's (Noord-Oost, West en Zuid) aangeboden. In Zwolle in Wijkcentrum Holtenbroek (Bachlaan 20), in Amsterdam bij Aristo Sloterdijk (Teleportboulevard 100) en in Eindhoven in het regiokantoor Woonbond Zuid, (Rechtestraat 26-C). De consultants bij de Woonbond hebben aangegeven aan welke cursussen in hun regio het meest behoefte is. Het interessante van deze cursussen is, dat u ervaringen en ideeën kunt uitwisselen met deelnemers van andere huurdersorganisaties. Al deze cursussen biedt het WKA ook *in company* aan.

Daarnaast vind ook dit jaar de 'Zomervierdaagse' (juli en augustus) weer plaats, deze keer gewijd aan de energietransitie; hou hiervoor goed onze website dan wel de nieuwsbrieven in de gaten.



*Miep van Diggelen,
directeur WKA*

In deze gids vindt u vervolgens ons in *company* aanbod. Een A-cursus is een basis-cursus, B-cursussen zijn voor gevorderden en C betekent dat het een training is gericht op vaardigheden. Deze opsomming eindigt met een speciaal aanbod om als bestuur van een huurdersorganisatie beter gebruik te maken van alle kennis en kunde bij uw bestuursleden.

Heeft u zeer specifieke opleidingsvragen: via het secretariaat (020-551 77 47 dan wel opleidingstraining@wka-centrum.nl) kunt u nadere inlichtingen vragen.

In de *Overlegwet* is geregeld dat uw verhuurder, ook de particuliere, minimaal drie dagen scholing per jaar dient te vergoeden aan de huurdersorganisatie. Maar hier gebruik van.

Namens het team o & t wens ik u een goed cursus- en trainingsjaar toe in 2018.

A top-down view of a desk with various school supplies. In the center is a blue spiral-bound notebook with a blank, lined page. A black ballpoint pen lies diagonally across the page. To the right of the notebook, a yellow pencil is partially visible, with a purple highlighter and a teal highlighter resting on the desk nearby. At the bottom of the frame, several colored pencils (orange, pink, purple) are scattered. In the top left corner, there are several paper clips in different colors (black, green, blue, red) and a small black binder clip. A portion of a blue calculator is visible in the top right corner. A small, silver pencil sharpener is located in the bottom left corner. The entire scene is set against a light-colored, slightly textured background.

Overzicht

Overzicht cursussen per regio in 2018

Zwolle (Noord-Oost)

Servicekosten en ontwikkelingen nieuwe Warmtewet	vrijdag 26 januari
Oriëntatie Volkshuisvesting	dinsdag 6 februari, 6 maart en 3 april
Betaalbaarheid van het wonen	vrijdag 15 juni
Wonen en Zorg: nieuwe kansen?	dinsdag 4 september
Prestatieafspraken: verplicht nummer of kans?	vrijdag 5 oktober

Amsterdam (West)

Servicekosten en ontwikkelingen nieuwe Warmtewet	woensdag 7 maart
Oriëntatie Volkshuisvesting	maandag 26 maart, 23 april en 14 mei
Wonen en Zorg: nieuwe kansen?	woensdag 30 mei
Onderhoudsbeleid en duurzaamheid	dinsdag 25 september
Gemengd beheer	donderdag 13 december

Eindhoven (Zuid)

Servicekosten en ontwikkelingen nieuwe Warmtewet	donderdag 15 februari
Gemengd beheer	woensdag 14 maart
Prestatieafspraken: verplicht nummer of kans?	donderdag 7 juni
Oriëntatie Volkshuisvesting	donderdag 20 september, 11 oktober en 8 november
Onderhoudsbeleid en duurzaamheid	dinsdag 30 oktober

A photograph of a man in a blue button-down shirt sitting at a desk in a classroom, writing in a notebook with a blue pen. He is looking down at his work. In the background, other students are blurred, also appearing to be in a classroom setting. The text 'Dagcursussen' is overlaid on the image in white.

Dagcursussen

Oriëntatie Volkshuisvesting (drie dagen)



6 februari, 6 maart en 3 april:

26 maart, 23 april en 14 mei:

20 september, 11 oktober en 8 november:

Zwolle

Amsterdam

Eindhoven

Dag 1

De positie en zeggenschap van de huurdersorganisatie

Vanuit de geschiedenis van de volkshuisvesting kijken we naar de actuele thema's van dit moment. Het waarom en wanneer van het ontstaan van huurdersorganisaties en de huidige ordening van de volkshuisvesting komen daarbij aan bod. Welke rol spelen de verschillende partijen in de volkshuisvesting en op welke manier hebt u daar mee te maken? Welke verplichte taken hebben woningcorporaties en gemeenten? Wat mogen ze wel en niet doen?

De kern van uw activiteiten als huurdersorganisatie bestaat uit overleg. Zowel binnen uw eigen organisatie als met partijen daarbuiten, vooral met uw verhuurder, maar ook met uw gemeente. Dáár moet u zaken kunnen doen.

De basisrechten van een huurdersorganisatie als het gaat om overleg met de verhuurder zijn geregeld in de *Overlegwet*. We bespreken het belang, maar ook de haken en ogen van die wet. In de *Woningwet 2015* is opgenomen het maken van lokale prestatieafspraken: niet alleen met uw verhuurder, maar ook met uw gemeente. We bespreken de rol van de huurdersorganisatie en de invloed die de huurdersorganisaties daarbij kan uitoefenen.

Na afloop...



- ✓ hebt u een beeld van de ontwikkeling van de belangenbehartiging van huurders
- ✓ kent u de taken en verplichtingen van woningcorporaties en gemeenten
- ✓ hebt u een beeld van de op dit moment actuele thema's
- ✓ weet u welke positie de huurdersorganisatie heeft op grond van de *Overlegwet* en *Woningwet 2015*

Dag 2

Huurprijsbeleid: de kaders en het eigen beleid

De kaders voor het huurprijsbeleid liggen vast in de wet. Daarnaast heeft de verhuurder de vrijheid om binnen die kaders eigen beleid te maken. Als huurdersorganisatie bent u betrokken bij dat beleid. Kennis daarover is nodig om daarover mee te kunnen praten. We bespreken eerst op welke wijze de huurprijs van een sociale huurwoning tot stand komt. Daarbij komen het woningwaarderingstelsel (de puntentelling) en begrippen als maximale huur en streefhuur aan de orde. U leert wanneer een woning geliberaliseerd is en wat de gevolgen daarvan zijn.

Van grote invloed op het huurbeleid is de invoering van het passend toewijzen (januari 2016). U krijgt een beeld van hoe dat in de praktijk er uit kan zien. Tenslotte maakt u kennis met de invulling van het huurbeleid 2018: de huursombenadering en welke keuzemogelijkheden dat oplevert voor de huurverhoging 2018.

Na afloop...



- ✓ hebt u op het gebied van huurprijs en huurbeleid een goede introductie
- ✓ hebt u met andere huurdersorganisaties ervaringen uitgewisseld

Dag 3

De huurdersorganisatie en de huurders

Een veelgehoorde klacht in het huurderswerk is, dat men de betrokkenheid van de huurders mist. Wat voor mogelijkheden heb je als huurdersorganisatie om daar verandering in te krijgen? Hoe zorg je ervoor dat de huurdersorganisatie echt iets betekent voor de achterban?

En wie is eigenlijk de achterban? Dat is het thema waar we de derde dag mee aan de slag gaan.

We beginnen bij uzelf: u wordt uitgenodigd om eens stil te staan bij hoe u tegen het werk van een huurdersorganisatie aankijkt. Wat mist de wereld volgens u als de huurdersorganisatie ophoudt te bestaan? Wat is uw motivatie om dit werk te doen en hoe staan anderen daar in?

Vervolgens bespreken we de mogelijkheden om uw huurdersorganisatie bekend te maken bij de achterban. Welke 'doelgroepen' bevinden zich in uw achterban en hoe benader je die het best? Welk beeld moet er richting de achterban gecommuniceerd worden en welke middelen zet je daarvoor in?

Na afloop...



- ✓ hebt u nagedacht over wat het 'bestaansrecht' van een huurdersorganisatie zou kunnen/moeten zijn
- ✓ bent u zich ervan bewust dat uw organisatie ook te maken heeft met beeldvorming en u hebt tips over welke middelen u kunt inzetten bij de communicatie met uw achterban

Servicekosten en ontwikkelingen nieuwe Warmtewet



26 januari: Zwolle
15 februari: Eindhoven
7 maart: Amsterdam

Servicekosten vormen een belangrijk deel van de woonlasten, zeker voor huurders die te maken hebben met gemeenschappelijke ruimtes. De jaarlijkse afrekening is het moment waarop u als huurder kunt controleren of de gemaakte kosten kloppen met wat er bij u in rekening is gebracht. Daarom is het belangrijk voor u om te weten wat in rekening gebracht mag worden en wat niet.

De regels waar de verhuurder zich aan moet houden als het gaat om de servicekosten zijn wettelijk vastgelegd. Toch is er vaak onenigheid met de verhuurder over het voorschot, de kwaliteit van de leveringen en diensten en over de afrekening. In deze cursus leert u hoe u daarmee om kunt gaan en welke stappen u kunt nemen als de afrekening niet klopt. Aan de hand van een aantal praktijkvoorbeelden oefent u in het werken met het Beleidsboek Servicekosten van de Huurcommissie zodat u een goed beeld krijgt op welke manier de Huurcommissie de verdeling van de servicekosten beoordeelt.

Bij wijzigingen in het servicekostenpakket door de verhuurder dient hij zich ook aan de regels te houden die de *Overlegwet* en het *Burgerlijk Wetboek* daarvoor geven. We bespreken de procedure. Ook gaan we in op mogelijkheden om de servicekosten te verlagen, iets waar de verhuurder zelf niet een direct belang bij heeft.

Na afloop...



- ✓ kent u de wettelijke voorschriften met betrekking tot de servicekosten
- ✓ kent u de indeling en het nut van het Beleidsboek Servicekosten van de Huurcommissie
- ✓ kent u de procedure die de Overlegwet voorschrijft bij wijzigingen in het pakket.
- ✓ weet u hoe u te maken kunt krijgen met de nieuwe *Warmtewet*

Onderhoudsbeleid en duurzaamheid



25 september: Amsterdam
30 oktober: Eindhoven

Een verhuurder moet zijn woningen onderhouden: een huurder heeft recht op een goed onderhouden woning. Een huurdersorganisatie moet weten welke wegen een huurder kan bewandelen wanneer hij er niet uitkomt met de verhuurder. Daarnaast heeft de verhuurder een meerjarenonderhoudsplanning. Huurdersorganisaties willen invloed op de keuzes die daarin worden gemaakt.

Anno nu is het natuurlijk ondenkbaar dat in de onderhoudsplanning niet de verduurzaming van de woningvoorraad wordt meegenomen. U leert wat de achtergronden daarvan zijn, wat er over de verduurzaming van de woningvoorraad is afgesproken en wat er van die afspraken terecht komt. Maar vooral: hoe u als huurdersorganisatie ook hierop invloed kunt uitoefenen.

We beginnen met basiskennis over de onderhoudsverdeling tussen verhuurder en huurder. Waar kan de huurder aanspraak op maken als het gaat om onderhoud (en wat moet de huurder zelf doen)? Wat is een goed onderhouden woning? En wat kan een huurder doen als de verhuurder zijn wettelijke verplichting niet nakomt?

Bij het gesprek over het onderhoudsbeleid gaat het om keuzes met betrekking tot kwaliteit, betaalbaarheid en duurzaamheid. Is er een basiskwaliteit van onderhoud af te spreken waaraan de woningen moeten voldoen? Wanneer mag er een huurverhoging gevraagd worden en wanneer niet? In hoeverre is een huurverhoging als gevolg van verbetering 'redelijk' te noemen? Welke ambitie heeft de verhuurder als het gaat om duurzaamheid? En welke manieren zijn er om bijvoorbeeld energiebesparende maatregelen financieel aantrekkelijk te maken? U krijgt voorbeelden van de toepassing van de woonlastenwaarborg.

Na afloop...



- ✓ weet u welke onderhoudsverplichtingen de huurder en de verhuurder hebben
- ✓ bent u bekend met de mogelijkheden om onderhoud af te dwingen
- ✓ hebt u nagedacht over welke afspraken u wilt maken als het gaat om het onderhoudsbeleid
- ✓ weet u welke rol duurzaamheid in het onderhoudsbeleid kan spelen

Betaalbaarheid van het wonen



15 juni: Zwolle

Betaalbaarheid staat al jarenlang hoog op de agenda van menig huurdersorganisatie. De afgelopen jaren is dat nog eens benadrukt toen de minister de betaalbaarheid als eerste prioriteit noemde voor de gemeentelijke prestatieafspraken. Tijdens deze cursusdag leert u wat er de afgelopen jaren zoal heeft gespeeld en hoe daar in verschillende gemeenten mee wordt omgegaan.

Deze cursus leert u hoe de betaalbaarheid bij uw verhuurder zich verhoudt tot die bij andere verhuurders, u ontdekt hoe het systeem van de huurtoeslag heeft bijgedragen aan de (on)betaalbaarheid van de huidige huurprijzen. We staan stil bij de rol die de streefhuren gespeeld hebben bij de verhoging van het gemiddelde huurniveau en u leert wat, in termen van de toezichthouder (Autoriteit Woningmarkt), te duur verhuren is. Aanvullend leert u hoe de betaalbaarheid van het wonen vorm krijgt in het beleid van de minister en hoe er in gemeentelijke prestatieafspraken aandacht wordt besteed aan dit thema.

Na afloop...



- ✓ kent u het onderscheid in de begrippen goedkoop, betaalbaar en duur
- ✓ weet u hoe de huurtoeslag van invloed is op de betaalbaarheid
- ✓ hebt u geleerd wat te duur verhuren en passend toewijzen is
- ✓ hebt u kennis gemaakt met verschillende manieren waarop huurdersorganisaties de betaalbaarheid op de agenda hebben gekregen

Prestatieafspraken: verplicht nummer of kans?



7 juni: Eindhoven
5 oktober: Zwolle

Deze cursus is speciaal
voor huurdersorganisaties
van sociale verhuurders

In de *Woningwet 2015* is voorgeschreven dat huurdersorganisaties een volwaardige partij zijn naast de corporaties en de gemeente. De prestatieafspraken zijn een (jaarlijks) vervolg op het bod dat een sociale verhuurder elk jaar vóór 1 juli moet uitbrengen op de gemeentelijke volkshuisvestingsopgave. Voorbeelden hiervan zijn: de aantallen woningen die de verhuurder denkt te kunnen bouwen, haar bijdrage aan de verduurzaming van het woningbezit, haar inbreng op het gebied van wonen en zorg of de huisvesting van urgent woningzoekenden. Het bod heet ook wel het voorgenomen activiteitenoverzicht. Inmiddels hebben de meeste huurdersorganisaties ervaring opgedaan met het maken van deze prestatieafspraken.

Deze dag staan we stil bij de rol die de huurdersorganisatie heeft bij het uitbrengen van het bod en bij het maken van de prestatieafspraken. We gaan in op de belangrijke thema's die bijna standaard hierbij aan bod komen. U leert welke mogelijke rollen een huurdersorganisatie kan spelen bij zowel het bod van de verhuurder als de latere prestatieafspraken.

Deze dag leert u hoe andere huurdersorganisaties tot nu toe zijn omgegaan met het voorgenomen bod van de verhuurder, de rol die ze gespeeld hebben in het proces van de prestatieafspraken en staan we stil bij de resultaten die tot nu toe zijn geboekt. Bovendien blikken we terug op de gang van zaken de afgelopen jaren en leren (ook van elkaar) hoe het beter kan.

Na afloop...



- ✓ kent u de voorschriften ten aanzien van het bod van de verhuurder
- ✓ kent u de rol van een huurdersorganisatie daarbij en hebt u gehoord hoe andere huurdersorganisaties ermee zijn omgegaan tot nu toe
- ✓ weet u ook hoe dat bod op verschillende plaatsen een rol heeft gespeeld bij de prestatieafspraken
- ✓ hebt u kennism gemaakt met verschillende aanpakken
- ✓ hebt u bedacht hoe het in de eigen gemeente (nog) beter kan

Wonen en Zorg: nieuwe kansen?



30 mei: Amsterdam
4 september: Zwolle

Het langer thuis wonen door ouderen is een feit. Meer mensen die zorg nodig hebben moeten in hun bestaande woning kunnen blijven wonen of de mogelijkheid hebben om te verhuizen naar een woning die wel geschikt is. Het thema is door de minister genoemd als één van de vier belangrijke onderwerpen waarover in elk geval iets afgesproken moet worden in de prestatieafspraken.

We brengen de opgave die deze ontwikkeling met zich meebrengt in beeld. Eigen onderzoek onder corporaties laat zien dat het onderwerp daar leeft: 80% ervaart de gevolgen van het langer thuis wonen en bij 90% van de corporaties is minder dan 60% van de woningen geschikt. Dat maakt duidelijk dat er in het beleid van uw verhuurder aandacht moeten komen voor voldoende geschikte (en betaalbare) huurwoningen. De huurdersorganisatie kan daarbij alert zijn op zaken als aanpassingen aan de bestaande woning en doorstroommogelijkheden naar geschiktere woningen. Op het terrein van de prestatieafspraken is samenwerking tussen de partijen die betrokken zijn bij 'wonen en zorg' nodig om nieuwe mogelijkheden te verkennen. Afspraken tussen de gemeente en de corporatie over hoe omgegaan wordt met (de financiering van) wmo aanpassingen kunnen daar worden gemaakt.

U krijgt een aantal voorbeelden. Er wordt tevens nagedacht over nieuwe mogelijkheden om wonen en zorg te combineren. Afhankelijk van de situatie kan dat vragen oproepen over bijvoorbeeld de woonzorgarrangementen die er geboden worden of over de rol van de cliëntenraad naast die van de bewonerscommissie. We bespreken de aandachtspunten hierbij.

Na afloop...



- ✓ hebt u een beeld van de opgave die er is op het gebied van wonen en zorg
- ✓ hebt u nagedacht over de manier uw verhuurder hiermee aan de slag kan
- ✓ hebt u kennism gemaakt met nieuwe vormen van het combineren van wonen en zorg en de aandachtspunten daarbij

Gemengd beheer



14 maart: Eindhoven
13 december: Amsterdam

Ook aanbevolen voor
huurdersorganisaties
in de commerciële sector

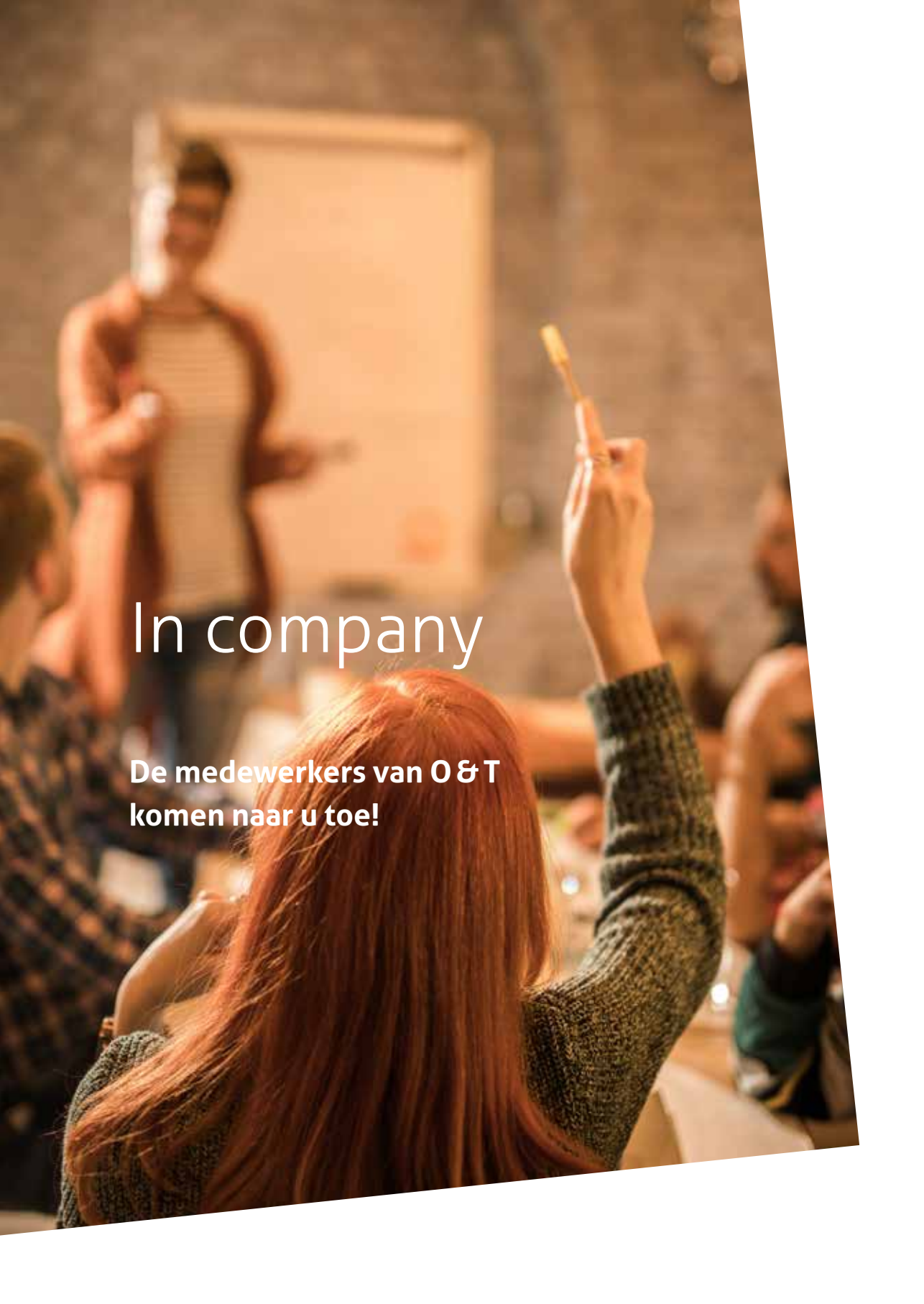
Steeds meer appartementengebouwen kennen een mix van huur- en koopwoningen. In deze 'gemengde complexen' heeft een huurdersorganisatie of de bewonerscommissie te maken met een Vereniging van Eigenaren (VVE) die al dan niet actief is.

Op deze dag leert u hoe de VVE besluiten moet nemen over bijvoorbeeld onderhoud en de kosten daarvan, servicekosten en leefregels. Ook gaan we in op de wijze waarop verhuurders (groot-eigenaren), huurders en hun huurdersverenigingen en individuele eigenaren zich tot elkaar verhouden in het gemengde complex en op welke wijze er samengewerkt kan worden in het voordeel van zowel huurders als eigenaren, zonder dat daarvoor de ingewikkelde spelregels dienen te veranderen. Inspirerende voorbeelden uit het land passeren de revue. Huurders en kopers gaan immers door de zelfde deur.

Na afloop...



- ✓ hebt u kennis gemaakt met het appartementsrecht, met het fenomeen VVE, en het functioneren daarvan en de wijze van besluitvorming binnen de VVE
- ✓ herkent u de verschillende rollen van de verhuurder/groot-eigenaar
- ✓ kunt u voorstellen doen ter verbetering van het overleg en de besluitvorming in het complex
- ✓ bent u bekend met experimenten met participatie van huurders in VVE's



In company

**De medewerkers van O & T
komen naar u toe!**

Zeggenschap voor huurders: De Overlegwet in de commerciële sector

A

Basiscursus

In sneltreinvaart is na de Parlementaire Enquête Woningcorporaties de *Wet op het overleg huurders verhuurder* (WONV, of *Overlegwet*) verbeterd. De verbeteringen gelden voor alle huurdersorganisaties, zowel in de sociale als in de particuliere huursector. Om te beginnen leert u wat de bedoeling was (en is) van de Overlegwet en hoe de wetgever die bedoeling heeft vormgegeven; u maakt kennis met verschillende manieren waarop dat lokaal is uitgewerkt.

Aanvullend leert u welke verbeteringen in de Overlegwet zijn aangebracht. U leert wat er geregeld is voor huurdersorganisaties en bewonerscommissies, wat er aanvullend kan worden afgesproken en op welke manier de wetgever met de recente wijzigingen heeft geprobeerd de positie van huurdersorganisaties te versterken. Dat is namelijk het uitgangspunt van de wetgever geweest.

Na afloop...



- ✓ bent u op de hoogte van de aard en de bedoeling van de wijzigingen van de Overlegwet
- ✓ weet u wat u aanvullend met uw verhuurder af mag spreken
- ✓ weet u hoe de nieuwe Overlegwet de financiën van de huurdersorganisatie en de facilitering van bewonerscommissies regelt
- ✓ hebt u nagedacht over de manier waarop bewonerscommissies en huurdersorganisaties elkaar kunnen versterken

Zeggenschap volgens Overlegwet en Woningwet

A

Basiscursus

Zeggenschap van huurderorganisaties is al sinds 1998 vanuit de *Overlegwet* geregeld. Met het van kracht worden van de *Woningwet 2015* is de positie van huurdersorganisaties nog meer versterkt. Niet alleen de corporatie, maar ook de gemeente vraagt om inzet en aandacht.

Dat roept de vraag op hoe u de mogelijkheden die de wet biedt inzet om zo effectief mogelijk de zeggenschap namens de huurders vorm te geven.

We beginnen met de rechten vanuit de Overlegwet zijn en hoe u die in kunt zetten. Wanneer kunt u aanspraak maken op die rechten en hoever gaat uw invloed. Wanneer kunt u advies geven en wat is zo'n advies waard? De huurdersorganisatie moet haar best doen om een zo gedegen mogelijk advies te geven; de verhuurder moet dat advies serieus nemen. Toch overheerst vaak het gevoel bij huurdersorganisaties dat dat laatste niet altijd het geval is.

We bespreken wat de mogelijkheden zijn om daar mee om te gaan. U hebt de verhuurder niet aan een lijntje, we bespreken daarom wat u zelf kunt doen. En in het uiterste geval is nog de gang naar de geschillencommissie woHV of naar de rechter mogelijk.

Het nieuwe speelveld vanuit de Woningwet maakt het mogelijk om andere partners te zoeken om samen de verhuurder te overtuigen van de noodzaak van bepaalde maatregelen. Ook een gemeente heeft belang bij betaalbaarheid van de huur. Daarnaast geeft de wet op een aantal onderwerpen de mogelijkheid om een zienswijze te geven.

U leert in welke situaties dat kan en wat een zienswijze eigenlijk inhoudt.

Na afloop...



- ✓ bent u bekend met de inhoud van de Overlegwet en de mogelijkheden van de Woningwet om zeggenschap te hebben
- ✓ hebt u handvatten om de wettelijke regels vorm te geven in de praktijk

Oriëntatie Volkshuisvesting

A

Basiscursus

Voor huurdersorganisatie in de particuliere sector

Deze dag is bedoeld voor beginnende bestuursleden van huurdersorganisaties in de particuliere sector. In vogelvlucht bespreken we de belangrijkste zaken die u in uw bestuurswerk tegenkomt zodat u snel in staat bent om mee te draaien.

Aan de orde komen:

- Positie en zeggenschap van de huurdersorganisatie: de *Overlegwet*
- Huurprijzen: gereguleerd of geliberaliseerd?
- Servicekosten: de regels uit het *Burgerlijk Wetboek*.
- De onderhoudsverdeling tussen verhuurder en huurder zoals deze geregeld is in het Burgerlijk Wetboek.
- Kennismaking met de principes van gemengd beheer (koop- en huurappartementen onder één dak) en de invloed van de huurders op besluitvorming in de vve
- Ervaringen (successen en probleemsituaties) uitwisselen

Na afloop...



- ✓ hebt u basiskennis opgedaan over een aantal onderwerpen die met name in de particuliere sector vaak van belang zijn
- ✓ hebt u met andere bestuursleden uit het land ervaringen kunnen uitwisselen

Introductiedag Huurrecht

A

Basiscursus

Het huurrecht is omvangrijk en voor bestuursleden van huurdersorganisaties is het handig om minstens van de grote lijnen op de hoogte te zijn. Ook al zult u er niet dagelijks mee werken en hoeft u geen huurrechtjurist te worden.

Tijdens deze introductiedag maakt u kennis met de verplichtingen van huurder en verhuurder in het huurrecht. U leert wat er geregeld is als het gaat om zaken als onderhoud en renovatie, de huurprijs en de huurverhoging. U leert het verschil tussen het huurrecht voor woonruimte en het algemene huurrecht en u leert waar u de belangrijkste regels kunt vinden. Daarbij gaat het zowel om het *Burgerlijk Wetboek* als ook om de belangrijkste Besluiten die daaronder hangen.



Na afloop...

- ✓ weet u in grote lijnen wat er geregeld is in het huurrecht
- ✓ kunt u werken met het *Besluit kleine herstellingen*
- ✓ kent u de inhoud van het *Besluit servicekosten*
- ✓ kent u de belangrijkste bepalingen over onderhoud en huurprijzen

ZAV (zelf aangebrachte voorzieningen)

A

Basiscursus

Veel verhuurders hanteren al weer jaren een zogenoemd zav-beleid en hebben daar mooie informatiefolders over. Voor huurdersorganisaties is het goed om het zav-beleid periodiek tegen het licht te houden en te beoordelen of het moet worden aangepast. In deze cursus bespreken we wat er wettelijk is geregeld voor het zelf klussen in de woning. Wat mag de huurder verwachten bij het aangaan van de huur, wat mag hij zelf aanpassen en hoe moet de huurder de woning opleveren bij het opzeggen van de huur. De Woonbond, Aedes en Vastgoedbelang hebben jaren geleden een modelregeling afgesproken waarin duidelijk staat afgesproken wat wel en niet mag. Deze dient als basis voor praktische afspraken met de verhuurder.

In de cursus komen de meest voorkomende vragen aan bod: wanneer moet de huurder toestemming vragen, wanneer moet een verhuurder deze toestemming verlenen en wanneer mag hij die toestemming weigeren of er voorwaarden aan verbinden? Hoe zit het met de vergoeding als de huurder de voorziening mag laten zitten?

Na afloop...



- ✓ kent u de belangrijkste wettelijke regels
- ✓ kunt u het ZAV-beleid van uw verhuurder beoordelen aan de hand van het modelreglement
- ✓ kunt u voorstellen formuleren voor verbeteringen van het bestaande beleid

De puntentelling wws

A

Basiscursus

Het Woningwaarderingstelsel, ook wel puntentelling genoemd, speelt zowel in de sociale als in de particuliere sector een grote rol bij de hoogte van de huren van sociale huurwoningen. De ene keer omdat het puntenaantal bepalend is voor de maximale huur van een woning, de andere keer omdat de maximale huur, en daarmee het puntenaantal, bepalend is voor de huurprijs die de verhuurder vraagt aan nieuwe huurders, ook als dat niet de maximale huur is. Heel vaak is de betaalde huurprijs en de zogenaamde streefhuur, ook wel vraaghuur genoemd, een afgeleide van de maximale huur.

In deze cursus leert u uit welke onderdelen het puntensysteem is opgebouwd en wat er jaarlijks aan kan veranderen. U leert wat u wel kunt met dat puntensysteem en wat niet. U leert ook wanneer een wijziging van het puntenaantal gevolgen heeft voor de huurprijs en wanneer niet.

Omdat er de afgelopen jaren heel veel is veranderd in het wws is het goed denkbaar dat u nog regelmatig geconfronteerd wordt met oude puntentellingen. Om die reden staan we ook nog even stil bij alle onderdelen die zijn verdwenen of gewijzigd.

Na afloop...



- ✓ kent u alle componenten die een rol spelen bij de puntentelling
- ✓ weet u welke gevolgen een ander puntenaantal heeft voor zittende en voor nieuwe huurders
- ✓ bent u in staat een aangeleverde puntentelling te controleren
- ✓ weet u welke gegevens u nodig hebt om een correcte puntentelling te maken
- ✓ weet u wanneer het wws van toepassing is

Bezwaar maken tegen de huurverhoging: kan dat?

A

Basis cursus

Om huurders de weg te kunnen wijzen

Voor veel huurders is de huurverhoging die eind april op de mat valt een jaarlijks terugkerend fenomeen. En hoewel de huurverhogingsbrief formeel een voorstel van de verhuurder is, kunnen veel huurders helemaal geen nee zeggen tegen dat voorstel. Soms, en misschien wel vaker dan u denkt, kan dat wel.

Tijdens deze bijeenkomst leert u in welke situaties een huurder met succes bezwaar kan maken tegen de jaarlijkse huurverhoging. U leert wat een dergelijk bezwaar precies betekent en welke gevolgen dat kan hebben voor de jaarlijkse huurverhoging. U maakt kennis met de voor die situatie voorgeschreven formulieren en met mogelijke reacties van de verhuurder. Daarbij kunt u bijvoorbeeld denken aan de situatie dat de verhuurder het bezwaar niet erkent of afwijst. U bedenkt zelf concrete situaties waarin een bezwaar van de huurder succesvol kan zijn en u leert werken met de voorgeschreven formulieren. Aanvullend leert u hoe deze procedure verder in zijn werk gaat en wanneer en hoe de huurcommissie hierbij een rol speelt.

Na afloop...



- ✓ weet u in welke situaties een huurder met succes bezwaar kan maken tegen de jaarlijkse huurverhoging
- ✓ hebt u geoefend met de voorgeschreven formulieren
- ✓ kent u de gang van zaken na een ingediend bezwaar

Ontwikkelingen bij de huurcommissie

A

Basiscursus

De huurcommissie kennen we al heel lang als de aangewezen scheidsrechter bij huurprijsgeschillen tussen huurder en verhuurder. Deze scheidsrechter kan voorkomen dat huurder en verhuurder in eindeloze welles-nietes-discussies blijven hangen. Het kan bijvoorbeeld gaan over de vraag: wat is de maximaal toegestane huur bij deze woning? Of: wat is de maximaal toegestane huur gezien de aanwezige ernstige gebreken? Ook de betalingsverplichting voor de servicekosten kan voorgelegd worden aan de huurcommissie.

Sinds een aantal jaren kennen we de huurcommissie bovendien als de geschillenbeslechter tussen (georganiseerde) huurders en de verhuurder bij geschillen die voortvloeien uit de *Overlegwet*.

Maar binnenkort krijgt de huurcommissie extra werk. Ze gaat de taken overnemen van de geschillencommissies die bij sociale verhuurders al heel lang verplicht zijn, maar die in de commerciële sector ontbreken. Huurders kunnen dan in brede zin het handelen of nalaten door of namens de verhuurder voorleggen aan de huurcommissie.

Deze dag leert u wat de meest voorkomende procedures zijn bij de huurcommissie en de grote lijnen van de werkwijze bij de huurcommissie. U bespreekt op welke manieren individuele huurders gebruik kunnen maken van procedures bij de huurcommissie, hoe huurdersorganisaties daarbij een rol kunnen spelen, maar ook hoe huurdersorganisaties gebruik kunnen maken van de verschillende proceduremogelijkheden bij de huurcommissie.

Na afloop...



- ✓ kent u de meest voorkomende procedures bij de huurcommissie
- ✓ bent u op de hoogte van de werkwijze van de huurcommissie
- ✓ weet u wat de huurcommissie kan betekenen voor individuele huurders en voor huurdersorganisaties
- ✓ weet u wanneer u wel en wanneer u niet terecht kunt bij de huurcommissie
- ✓ kent u de stand van zaken als het gaat om de uitbreiding van de taken van de huurcommissie

Huursombenadering

A

Basiscursus

Vanaf 1 januari 2017 geldt voor woningcorporaties het nieuwe huurbeleid gebaseerd op de huursom per kalenderjaar. De huursombenadering is een systeem waarbij de stijging van de som van (bijna) alle huren de maatstaf wordt voor het huurbeleid van een verhuurder en niet langer de huurverhoging per individuele huurder.

In deze cursus maakt u kennis met de achtergronden en de werkwijze van het nieuwe systeem en de uitwerking en gevolgen ervan. De verhuurder zal keuzes moeten maken ten aanzien van de vraag waar hij de huurverhoging 'neerlegt': bij mutatie of bij de jaarlijkse huurverhoging. Of zijn er goede redenen om de toegestane verhoging te verdelen over die twee? De regels voor passend toewijzen hebben hierop eveneens invloed.

We bespreken de verschillende manieren waarop een huursombenadering kan worden ingezet bij het huurbeleid van een verhuurder en we formuleren een eerste aanzet tot een visie op de huursombenadering.

Na afloop...



- ✓ weet u wat een huursombenadering kan inhouden
- ✓ heeft u geleerd hoe een huursombenadering kan helpen om grote verschillen in huurprijzen te verminderen
- ✓ heeft u zich een mening gevormd over de praktische inzetbaarheid van een dergelijke benadering bij uw eigen verhuurder
- ✓ heeft u een overzicht van de voors en tegens van het nieuwe systeem

Corporatiefinanciën

A

Basiscursus

Bijna alle onderwerpen binnen de volkshuisvesting hebben raakvlakken met het huishoudboekje van de woningcorporatie. En als dat niet op orde is, zal de corporatie eerder geneigd zijn de huren extra te verhogen of te snijden in de plannen voor onderhoud bijvoorbeeld.

Hoe beter de financiële kennis van de huurdersorganisatie, hoe beter deze in staat is de plannen van de corporaties op waarde te schatten, zeker nu de corporatie het jaarlijkse bod voor investeringen moet voorleggen aan de huurdersorganisatie en gemeente om vervolgens er gezamenlijk prestatieafspraken over te maken.

In de cursus leert u de belangrijkste cijfers uit de jaarrekening en uit de meerjarenprognose te lezen, te begrijpen en – heel belangrijk – te interpreteren.

Welke informatie haal je uit de balans, de winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht? Het waarden van de woningvoorraad is een belangrijk aspect daarvan. Vervolgens bespreken we een aantal financiële ratio's of normen waar de corporatie minimaal aan moet voldoen volgens de Autoriteit woningcorporaties (AW) en het Waarborgfonds sociale woningbouw (wsw). U kunt daarna vrij snel de conclusie trekken hoe uw corporatie het doet: is er voldoende vet op de botten voor investeringen (nieuwbouw, renovatie, huurmatiging). Ook de

toezichts- of oordeelsbrief en de sinds kort 'indicatieve bestedingsruimte woningcorporaties' en de Lokale Monitor Wonen komen aan de orde. Een groot deel van de dag gaat over hoe u deze kennis gebruikt in de overleggen over de thema's die u belangrijk vindt: bijvoorbeeld over betaalbaarheid en beschikbaarheid, investeringen in duurzaamheid etc.

Tip aan de deelnemers: neem de meerjarenprognose van uw corporatie mee. Deze wordt vaak niet op de website gepubliceerd, maar is wel op te vragen. Het gaat om een tot enkele A4-tjes met de belangrijkste cijfers voor de komende tien jaar.

Na afloop...



- ✓ hebt u een beeld van de jaarrekening en de meerjarenprognose van de corporatie
- ✓ kent u de begrippen ICR, DSCR, LTV, solvabiliteit, indicatieve bestedingsruimte
- ✓ hebt u nagedacht over hoe u deze kennis kunt gebruiken in het overleg

Ken uw verhuurder met CIP

A

Basiscursus

Elk jaar in november of december publiceert het Corporatie Benchmark Centrum, een samenwerkingsverband van Aedes en KWH, alle cijfers over de corporatiesector in zijn geheel en over alle corporaties afzonderlijk in een ruim 40 pagina's tellend boekwerk vol kengetallen, cijfers en tabellen: *Corporatie in Perspectief*, kortweg CIP. Hierin kunt u de volkshuisvestelijke en financiële prestaties van uw eigen corporatie vergelijken met andere corporaties en het landelijk beeld. Kennis en begrip van het CIP is een absolute must voor elke huurdersorganisatie die met de corporatie (prestatie)afspraken wil maken bijvoorbeeld over betaalbaarheid, toewijzingen, duurzaamheid en nog veel andere onderwerpen.

Na afloop...



- ✓ bent u goed op de hoogte van de opzet van Corporatie in Perspectief
- ✓ bent u in staat de ontwikkeling die uw corporatie de afgelopen jaren heeft doorgemaakt te herkennen in deze CIP
- ✓ bent u in staat een aantal kengetallen uit CIP te gebruiken bij de voorbereiding van het overleg met uw verhuurder
- ✓ bent u op de hoogte van de belangrijkste kengetallen uit CIP

Het Bod of het voorgenomen activiteitenoverzicht

A

Basis cursus

Voor huurdersorganisaties van sociale verhuurders

In de *Woningwet 2015* is voorgeschreven dat een sociale verhuurder jaarlijks vóór 1 juli een zogenaamd bod moet uitbrengen op de gemeentelijke volkshuisvestingsopgave. Denk daarbij aan de aantallen woningen die de verhuurder denkt te kunnen bouwen, haar bijdrage aan de verduurzaming van het woningbezit of haar inbreng op het gebied van wonen en zorg of de huisvesting van urgent woningzoekenden. Het bod heet ook wel het voorgenomen activiteitenoverzicht.

Deze dag staan we stil bij de rol die de huurdersorganisatie heeft bij het uitbrengen van het bod. Wat betekent het dat de verhuurder voor het uitbrengen van het bod moet overleggen met haar huurdersorganisatie? Is het belangrijk of wenselijk dat de verhuurder en de huurdersorganisatie het eens worden over het bod?

Deze dag leert u hoe dat bod van de verhuurder er uit kan zien, wat het belang is van het bod en hoe andere huurdersorganisaties tot nu toe zijn omgegaan met het voorgenomen bod van de verhuurder.

Na afloop...



- ✓ kent u de voorschriften ten aanzien van het bod van de verhuurder
- ✓ kunt u het bod van de verhuurder plaatsen in het proces van de prestatieafspraken
- ✓ kent u de rol van een huurdersorganisatie daarbij en hebt u gehoord hoe andere huurdersorganisaties hiermee zijn omgegaan
- ✓ weet u ook welke eisen andere huurdersorganisaties stellen aan het bod van de eigen verhuurder

Fusie van woningcorporaties

A

Basiscursus

Eind negentiger jaren waren er meer dan duizend woningcorporaties, vandaag de dag minder dan 350. Fusie van woningcorporaties is al een tijdje in de mode. En dat zal nog wel doorgaan.

Als woningcorporaties – sinds de *Woningwet 2015* – willen fuseren, dan moeten huurdersorganisaties vooraf akkoord gaan. De Autoriteit woningcorporaties (AW) die uiteindelijk over de fusie beslist kan het oordeel van de huurdersorganisatie alleen naast zich neerleggen als de gefuseerde corporatie niet naar redelijkheid bijdraagt aan de volkshuisvestelijke doelstellingen (of als er een acute financiële noodzaak is). Meer dan voorheen is het voor de huurdersorganisatie belangrijk om goed na te denken of en hoe een fusie goed kan uitpakken voor de huurders, onder het motto: na de fusie gaat het beter en goedkoper.

Tijdens de cursus passeren de regels voor fusie de revue en bespreken we de kansen die fusie met zich mee brengt. Denk hierbij aan: gematigde huurontwikkeling, betere kwaliteit van dienstverlening, versnelde investeringen in duurzaamheid etc.

Ook bespreken we hoe de huurdersorganisatie kan samenwerken met de huurdersorganisatie van de fusiepartner: moeten de huurdersorganisaties ook fuseren, of is er een of andere vorm van samenwerking mogelijk?

Na afloop...



- ✓ kent u de regels voor fusie en de vaak gehanteerde motieven
- ✓ hebt u nagedacht over de mogelijke inzet en eisen van de huurdersorganisatie
- ✓ hebt u een idee voor samenwerking

Betrek je achterban

A

Basiscursus

Omdat de huurdersorganisatie als gelijkwaardige partner van corporatie en gemeente prestatieafspraken maakt, is het nog belangrijker geworden om het geluid van alle huurders uit allerlei groepen te vertegenwoordigen, zoals jongeren, starters, statushouders, urgenten, ouderen, allochtonen etc. Elk van deze groepen zult u op een andere manier moeten benaderen. U zet daarbij verschillende communicatiemiddelen in.

In deze cursus brengen wij deze groepen beter in kaart en bespreken we welke methode het beste werkt in het contact. Daarvoor gaan we aan de slag met het opstellen van een communicatieplan. Ook bespreken wij de kansen en mogelijkheden voor de huurdersorganisatie om zelf te verjongen en diverser te worden door nieuwe mensen de organisatie in te halen.

Na afloop...



- ✓ heeft u meer zicht op de diversiteit van uw eigen achterban
- ✓ bent u in staat 'op maat' te communiceren met verschillende groepen uit uw achterban
- ✓ heeft u een communicatieplan om mee aan de slag te gaan
- ✓ heeft u handvaten om de eigen organisatie aantrekkelijker te maken voor nieuwe vrijwilligers

Werkplan en begroting

A

Basiscursus

Met een goed activiteitenplan is het effectiever werken. Het werk is beter te plannen zowel op de korte als de lange termijn. Als er niet te veel ad hoc geregeld hoeft te worden, is het makkelijker om mensen in te schakelen. De beschikbare tijd, menskracht en het budget zijn beter in de hand te houden.

In deze cursus maakt u kennis met de functie van een werk- dan wel activiteitenplan, het beschrijven van doelstellingen, werkwijze en plan van aanpak. En de vertaling ervan in budgetten. Vervolgens past u de kennis toe en stelt u een activiteitenplan op voor uw eigen organisatie.

Na afloop...



- ✓ heeft u de aanzet voor een nieuw activiteitenplan voor uw organisatie
- ✓ kent u de opzet van zo'n plan, weet u wat de voordelen zijn en weet u hoe u de voornemens duidelijk kunt formuleren
- ✓ weet u hoe u het plan in een begroting kunt omzetten
- ✓ heeft de uitwisseling met andere huurdersorganisaties u op ideeën gebracht die u in uw eigen organisatie kunt toepassen

Opleidingsplan

A

Basiscursus

'Een opleidingsplan maken? Waarom? We gaan regelmatig naar cursussen en als het nodig is, weten we waar we de informatie kunnen halen.'

Toch is het nuttig om eens met elkaar na te denken over wat er aan kennis en kunde nodig is voor het werk als bestuurslid van een huurdersorganisatie. Dat is nogal veel.

U wordt geacht op de hoogte te zijn van wet- en regelgeving, van actuele ontwikkelingen, maar ook van de problemen en wensen die leven in uw achterban. Maar daarnaast wordt er van u verwacht dat u veel zaken kunt: denk aan vergaderen en overleggen, een verhaal houden en argumenteren, zo constructief mogelijk omgaan met andere partijen. Een aantal zaken leert u 'vanzelf' in de praktijk. Ze komen bij wijze van spreken aanwaaien. Maar dat geldt lang niet voor alles.

Dan is het goed om een lijn uit te zetten: wat vinden we belangrijke zaken en hoe gaan we daar aan werken. Het bevorderen van de eigen deskundigheid wordt ook mogelijk gemaakt vanuit de wetgeving, juist vanwege de rol die de huurdersorganisatie te vervullen heeft in het kader van de *Woningwet*.

U krijgt bouwstenen aangereikt voor het maken van een opleidingsplan, zodat u weet hoe een jaarlijks opleidingsplan (als onderdeel van het jaarlijkse werkplan) er kan uitzien. Ter afsluiting van deze workshop maakt u een eerste versie van een opleidingsplan voor uw eigen huurdersorganisatie voor het komend jaar.

Na afloop...



- ✓ hebt u in grote lijnen geleerd wat verwacht wordt van besturen van huurdersorganisaties
- ✓ hebt u geleerd uit welke onderdelen een goed opleidingsplan bestaat
- ✓ hebt u de grote lijnen van een concept-opleidingsplan voor uw eigen huurdersorganisatie beschreven

Opleiding Energiecoach

A

Basiscursus

Naast het maken van prestatieafspraken over duurzaamheid en energiebesparende projecten kunnen huurdersorganisaties hun mede huurders een opleiding tot energiecoach bieden.

De opleiding is bedoeld voor mensen die het belangrijk en leuk vinden hun medehuurlers enthousiast te maken voor energiebesparing en bestaat uit drie bijeenkomsten, waarin de deelnemers veel kennis opdoen over de mogelijkheden van energiebesparing. Maar ook leren de deelnemers hoe ze een goed gesprek met hun medehuurlers kunnen houden zonder meteen met het vingertje te wijzen. De opleiding wordt gegeven in drie dagdelen in een periode van drie weken zodat de deelnemers tussentijds enkele opdrachten kunnen uitvoeren.

Aan de orde komen o.a.: besparing op gas- en elektriciteitsverbruik zonder in te hoeven leveren op comfort; hulpmiddelen en gadgets bij energiebesparing; de slimme meter; de energienota; feiten en fabels over vocht en ventilatie; de energiekoffer; energielabel huishoudelijke apparaten; waterverbruik, en nog veel meer.

In elke bijeenkomst oefenen de deelnemers ook met gesprekstechnieken: het beter leren luisteren, overtuigen en adviseren. Daarnaast maken ze een plan voor het komende half jaar met daarin leuke activiteiten om de mensen te informeren over energiebesparing.

Los van deze training kunnen nog aanvullende workshops worden afgesproken, bijvoorbeeld over het monitoren van de besparing

bij de bewoners, of hoe houd je een leuke spreekbeurt voor groepen, of bijeenkomsten over zonnepanelen voor huurders.

Meer informatie nodig? Vraag om het uitgebreide informatiepakket bij O&T of vraag een van de trainers naar alle mogelijkheden over het programma en de praktische zaken.

Na afloop...



- ✓ hebben de energiecoaches veel kennis van hoe je energie kunt besparen
- ✓ hebben de energiecoaches geoefend met diverse gesprekstechnieken
- ✓ hebben de energiecoaches een kant-en-klaar plan voor het komende half jaar
- ✓ kunnen de energiecoaches terugvallen op het E-team van de Woonbond voor advies en ondersteuning
- ✓ worden de energiecoaches uitgenodigd voor een jaarlijkse terugkomdag voor ontmoeting en uitwisseling met andere energiecoaches
- ✓ ontvangen de energiecoaches het officiële Woonbootcertificaat 'Energiecoach'

Nul op de meter en EPV: nieuwe spelregels bij nieuwe vormen van wonen

A

Basiscursus

In steeds meer prestatieafspraken staan ambities om woningen 'nul op de meter' te maken. Vaak gaat het dan om plannen voor nieuwbouwwoningen, maar ook bestaande (rijtjes)huizen kunnen worden gerenoveerd tot een woning die evenveel energie oplevert als verbruikt. De focus tijdens deze cursus ligt op de aanpassingen van bestaande woningen.

Nul op de meter projecten zijn al regelmatig uitgevoerd: de eerste kinderziekten zijn er wel uit. Maar wat is het nou eigenlijk: met welke technieken krijgen bewoners te maken en hoe beleven zij de woning na de renovatie? Op deze (en meer)vragen krijgt u tijdens deze bijeenkomst antwoorden.

De investeringen die nodig zijn om een woning energieneutraal te maken mag de verhuurder als 'energieprestatievergoeding'(EPV) bij de huurders in rekening brengen. Dat wordt een geldstroom naast de huur en de eventuele servicekosten.

De idee is, dat het bedrag aan EPV ongeveer gelijk is aan wat de huurder eerst aan energie betaalde aan de energieleverancier. Maar dan schiet de huurder er weinig mee op. Liever wil je dat de huurders er ook in hun woonlasten op vooruit gaan na zo'n renovatie. Daar kun je als huurdersorganisatie afspraken over maken, maar dan is het goed om te weten hoe de wetgeving over de EPV in elkaar zit. Dat leert u in deze bijeenkomst.

We bespreken de wetgeving en het modelcontract voor EPV dat de Stroomversnelling heeft opgesteld en dat door veel verhuurders wordt gebruikt. De Woonbond heeft daar aandachtspunten bij geformuleerd die we u meegeven. Tenslotte bespreken we de checklist (door de Woonbond opgesteld op basis van praktijkervaring) met aandachtspunten voor huurdersorganisaties bij renovatie naar nul op de meter.

Na afloop...



- ✓ hebben deelnemers een goed idee van de ervaringen die er tot nu toe zijn met nul op de meter projecten
- ✓ weten zij wat mogelijk is met renovatie naar energieneutraal wonen
- ✓ zijn deelnemers op de hoogte van de EPV wetgeving
- ✓ weten zij hoe ze goede afspraken kunnen maken wanneer ze te maken krijgen met renovatie naar nul op de meter projecten

Benchmarks (Aedes): mijn (sociale) verhuurder de maat genomen?

B

Voor gevorderden

Ook voor huurdersorganisaties geldt: goed geïnformeerd zijn is het halve werk. Gelukkig is er op steeds meer plaatsen goede informatie te vinden. Desondanks is het niet altijd gemakkelijk daar tijdig een vinger achter te krijgen. Deze cursusdag gebruiken we om op een rijtje te zetten waar u zoal gegevens kunt vinden.

Achtereenvolgens staan we stil bij welk soort gegevens over uw verhuurder u terug kunt vinden in de jaarlijkse Corporatie in Perspectief. Daarnaast is ook uit de jaarlijkse beoordelingsbrief van de Autoriteit woningcorporaties (AW) het nodige te halen. Maar ook de Aedes benchmark biedt ieder jaar weer meer gegevens over uw verhuurder in vergelijking met alle andere sociale verhuurders of met de sociale verhuurders die een vergelijkbaar aantal woningen hebben. En zelfs de minister doet jaarlijks een duit in het zakje als het gaat om de investeringscapaciteit van alle sociale verhuurders. Zowel leuk om bij weg te dromen (oh, wat kan er toch eigenlijk veel) maar ook aanleiding om wat verder te zoeken: waarom kan er bij onze verhuurder zo weinig? Naast alle gegevens die er te vinden zijn over de eigen verhuurder hebben we de Monitor Lokale lasten die veel gegevens bevat over de gemeentelijke situatie.

Na afloop...



- ✓ weet u wat u zoal kunt vinden in Corporatie in Perspectief
- ✓ hebt u gezien welke financiële gegevens u kunt tegenkomen in de beoordelingsbrief van de AW
- ✓ Kunt u gericht zoeken in de Aedes-benchmark naar de prestaties van uw verhuurder en hebt u bedacht hoe u daarmee om kunt gaan
- ✓ Weet u hoe u de gegevens over uw eigen gemeente kunt vinden in de Monitor Lokale Lasten

Visitatie voorbereiding voor de huurdersorganisatie; hoe pak je het aan?

B

Voor gevorderden

Uw woningcorporatie wordt of is gevisiteerd. Maar wat is een visitatie nou eigenlijk? Wat kunt u als huurdersorganisatie aan voorbereiding doen, en wat kunt u met het rapport?

Het Woonbond Kennis-en Adviescentrum en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland vertellen u samen graag alles over de visitatiemethodiek en hoe u zich daar het beste op kunt voorbereiden.

Aan bod komt:

- Wat is visitatie en waarom gebeurt het?
- Wat zijn de onderwerpen van visitatie?
- Hoe gaat de commissie te werk?
- Wat betekent het werken met de visitatie methodiek 5.0 voor u?
- Wat is uw rol als huurdersorganisatie?
- Welke informatie heeft u nodig en hoe verzamelt u deze?
- Hoe betreft u de mening van de huurders bij het oordeel?
- Hoe vormt u het oordeel, hoe onderbouwt u dat en hoe doet u dat samen?
- Hoe brengt u uw eigen agenda in de visitatie in?
- Hoe presenteert u de verbeterpunten?
- Wie voert het gesprek?
- Wat kunt u met het rapport doen als het er eenmaal is?

De cursus biedt een afwisseling in het opdoen van kennis en oefenen met formuleren en presenteren. Doordat het WKA en de SVWN deze cursus samen geven, weet u zeker dat u zowel op het gebied van kennis van de visitatiemethode als op het gebied van het voeren van het gesprek optimaal voorbereid wordt. De cursus geeft handvatten voor een praktische voorbereiding van het visitatiegesprek, waardoor uw huurdersorganisatie goed beslagen ten ijs komt.

Woonruimteverdeling in relatie tot de huisvestingsverordening

B

Voor gevorderden

Recent heeft de woonruimteverdeling hoog op de agenda gestaan. Aangezwengeld door het achterblijven van het huisvesten van statushouders, de komst van vluchtelingen en de teleurstelling bij woningzoekenden die jarenlang op een woning wachten. De minister heeft het thema op de agenda gezet door het te noemen bij de thema's waarover lokaal afspraken worden gemaakt.

Deze cursus beginnen we met een verkenning van de regels in de *Huisvestingswet*: wanneer is er sprake van schaarste en urgentie en wat zijn urgente doelgroepen volgens de wet. U leert wat daarover lokaal aanvullend afgesproken kan worden en wanneer die wettelijke regels gelden en wanneer niet. U leert ook wat er voorgeschreven is over de betrokkenheid van huurdersorganisaties bij die lokale afspraken. U verkent het verband tussen de werking van de lokale (huur)woningmarkt en de woonruimteverdeling. Ook staan we stil bij de rol die de regels voor de woonruimteverdeling daarbij kunnen spelen en op welke wijze initiatieven uit de markt een bijdrage kunnen leveren aan de huisvesting van urgenten.

Na afloop...



- ✓ weet u wat de Huisvestingswet regelt en hoe deze zich verhoudt tot lokale afspraken
- ✓ weet u welke rol de huurdersorganisatie heeft bij afspraken over de woonruimteverdeling
- ✓ weet u hoe woonruimteverdeling en urgentie kunnen samenhangen
- ✓ weet u welke urgente doelgroepen door de wetgever zijn benoemd en hoe die lokaal zijn aan te vullen met andere groepen
- ✓ weet u hoe de werking van de lokale woningmarkt samenhangt met de woonruimteverdeling (en breder: met het huisvesten van urgenten)

Tijdelijke huurcontracten

B

Voor gevorderden

De wetgever heeft besloten dat er, veel vaker dan tot nu toe, verhuurd mag worden op basis van tijdelijke huurcontracten. In de sociale huursector zijn die mogelijkheden fors verruimd, in de particuliere huursector kan een verhuurder van zelfstandige woonruimte zelfs altijd kiezen voor een tijdelijk huurcontract. Reden genoeg om hier aandacht aan te besteden: welke kansen bieden tijdelijke huurcontracten en welke risico's zitten eraan. Anders gezegd: wat lost het op en welke mogelijkheden zijn er al als het gaat om tijdelijke verhuur?

Deze cursus staan we stil bij de motieven van de wetgever om tijdelijke verhuur breder mogelijk te maken. We zetten op een rijtje wat de voorstanders ervan verwachten, maar we hebben ook aandacht voor de nadelen die tegenstanders zien. Aanvullend vergelijken we de nieuwe mogelijkheden met wat altijd al kon: tijdelijk verhuren op basis van het huidige BW (de diplomatenclausule), tijdelijk verhuren op basis van de *Leegstandswet*, verhuur die naar zijn aard van korte duur is (zoals de wetgever dat deftig zegt) en de overall voorkomende anti-kraakcontracten.

Na afloop...



- ✓ weet u in welke situaties de verhuurder met tijdelijke huurcontracten mag werken
- ✓ hebt u nagedacht over andere oplossingen voor de gesignaleerde problemen
- ✓ hebt u zich een oordeel gevormd over welke tijdelijke vormen van bewoning voor u acceptabel zijn en onder welke voorwaarden
- ✓ bent u in staat te benoemen wat de verschillen zijn tussen de verschillende vormen van tijdelijke bewoning

Werven en werken met E-coaches

B

Voor gevorderden

Gelukkig worden in toenemende mate in de prestatieafspraken concrete afspraken gemaakt over duurzaamheid. Een van de prestaties die huurdersorganisaties meer en meer zelf leveren is het enthousiasmeren van de eigen achterban voor het besparen van energie. Vaak zetten zij daarvoor de door de Woonbond goed opgeleide energiecoaches in. De coaches hebben veel praktische kennis en kunnen hun medebewoners stimuleren tot zuiniger omgaan met energie.

Tijdens deze dag bespreken we wat energiecoaches wel en niet kunnen doen, hoe u ze als huurdersorganisatie werft, vasthoudt en begeleidt. Dat is een continu proces. Het blijkt dat als energiecoaches door de huurdersorganisaties ondersteund en gefaciliteerd worden, zij langer en met meer plezier dit vrijwilligerswerk kunnen doen. Daarnaast bespreken we welke prestatieafspraken u als huurdersorganisatie kunt maken, gebruik makend van de energiecoaches en wat u nodig hebt van de verhuurder of gemeente om de afspraken na te kunnen komen.

Na afloop...



- ✓ hebt u een goed beeld van wat energiecoaches kunnen en doen
- ✓ hebt u nagedacht hoe u energiecoaches kunt werven en begeleiden
- ✓ hebt u ideeën hoe u energiecoaches kunt inzetten
- ✓ hebt u geformuleerd wat u van de verhuurder en gemeente nodig hebt om energiecoaches goed te kunnen laten functioneren

Huurrecht: het vervolg

B

Voor gevorderden

U heeft enige kennis en ervaring van het huurrecht

Deze cursusdag is bedoeld voor bestuursleden van huurdersorganisaties die in het verleden al een introductiedag op het huurrecht hebben gevolgd. U leert en oefent met de kenmerkende eigenschappen van het huurrecht voor woonruimte. U leert beoordelen hoe de bepalingen in de wet zich verhouden tot (afwijkende) bepalingen in het huurcontract. Mogen bepalingen in het huurcontract eigenlijk afwijken van de wet?

Deze dag staan we ook stil bij de bepalingen in de wet over de onderhoudsverplichting van huurder en verhuurder, huurderszelfwerkzaamheid (het klusrecht) en betalingsverplichtingen. U leert de tekst van de wet vergelijken met corresponderende bepalingen uit de huurovereenkomst. U ontdekt het verschil tussen bepalingen waarvan mag worden afgeweken en bepalingen waarbij dat niet mag. Die kennis leert u toe te passen op afspraken die in verschillende huurcontracten opgenomen zijn. Op die manier leert u het verschil tussen rechtsgeldige, nietige en vernietigbare bepalingen.

Na afloop...



- ✓ kent u het verschil in regeland en dwingend recht
- ✓ kunt u dat onderscheid toepassen op bepalingen over de wederzijdse onderhoudsverplichting, over het klusrecht en over huurprijsbepalingen
- ✓ kunt u de rechtsgeldigheid van bepalingen in het huurcontract beoordelen

Procederen bij de huurcommissie

B

Voor gevorderden

De huurcommissie is de aangewezen scheidsrechter als het gaat om huurprijsgeschillen tussen huurder en verhuurder. Deze scheidsrechter kan voorkomen dat huurder en verhuurder in eindeloze wetteloosheids-discussies blijven hangen. Het kan bijvoorbeeld gaan over de vraag: wat is de maximaal toegestane huur bij dit puntenaantal? Of: wat is de maximaal toegestane huur gezien de ernstige gebreken aan de woning? Ook de betalingsverplichting voor de servicekosten kan voorgelegd worden aan de huurcommissie.

Daarnaast is de huurcommissie ook in de *Overlegwet* aangewezen als scheidsrechter bij geschillen tussen de huurdersorganisatie en de verhuurder.

Deze dag leert u wat de meest voorkomende procedures zijn bij de huurcommissie, maar ook in grote lijnen de werkwijze bij de huurcommissie. U bespreekt op welke manieren individuele huurders gebruik kunnen maken van procedures bij de huurcommissie, hoe huurdersorganisaties daarbij een rol kunnen spelen, maar ook hoe huurdersorganisaties het procederen bij de huurcommissie als drukmiddel kunnen gebruiken in het overleg met de verhuurder.

Na afloop...



- ✓ kent u de meest voorkomende procedures bij de huurcommissie
- ✓ bent u op de hoogte van de werkwijze van de huurcommissie
- ✓ weet u wat de huurcommissie kan betekenen voor individuele huurders en voor huurdersorganisaties
- ✓ weet u wanneer u wel en wanneer u niet terecht kunt bij de huurcommissie

Succesvol overleggen

C

Training (vaardigheden)

Iedere huurdersorganisatie wil graag succes boeken in het overleg met de verhuurder en de gemeente. U wilt u niet de kaas van het brood laten eten; u wilt opkomen voor het belang van de huurders, goede afspraken maken en de gesprekspartners ook nog een beetje te vriend houden. Want over een tijdje zit u weer me ze aan tafel.

Hoe kunt u dat prettig en succesvol doen? In deze training krijgt u veel tips over wat u wel en niet moet doen.

We bespreken de positie van de huurdersorganisatie in het overleg en op welke manier u invloed kunt proberen uit te oefenen. Kunnen onderhandelen is een vaardigheid die daarbij van pas komt. Maar wat is onderhandelen nou eigenlijk, wanneer is het nuttig om te onderhandelen en wanneer niet, en welke aspecten zijn daarbij van belang? U maakt kennis met verschillende onderhandelingsstijlen en wat daar de voor- en nadelen van zijn. We besteden aandacht aan hoe u uw positie kunt opbouwen op basis van steekhoudende argumenten en concrete voorstellen. Daarnaast leert u vraagtechnieken toe te passen waarmee u beter in staat bent om te komen tot een resultaat waar beide partijen tevreden mee kunnen zijn. De theorie wordt met behulp van oefensituaties duidelijk gemaakt.



Na afloop...

- ✓ hebt u inzicht in hoe invloed werkt
- ✓ hebt u kennis gemaakt met theoretische modellen over onderhandelen
- ✓ hebt u door middel van korte oefeningen de theorie toegepast

Effectief vergaderen

C

Training (vaardigheden)

Nederland, vergaderland... ook het werk van een huurdersorganisatie bestaat voor een groot deel uit vergaderen. Het moet dan natuurlijk niet gaan om het vergaderen zelf, maar om wat u ermee bereikt. Op deze training leert u hoe u de manier van vergaderen effectiever en prettiger kunt maken, zodat u in kortere tijd meer kunt bereiken.

Dat begint met het herkennen van de mogelijke knelpunten: is er voldoende structuur in de vergadering, is duidelijk wat de vergadering op moet leveren, worden er duidelijke besluiten genomen waarbij iedereen zijn of haar inbreng heeft kunnen hebben?

Een goed begin... We bespreken het belang van een goede voorbereiding en de voordelen van een duidelijke agenda. Ook de rol van de voorzitter komt aan de orde. Vervolgens oefenen we met het presenteren van opvattingen, met aandacht voor hoe u op een goede manier uw inbreng opbouwt, zodat uw verhaal duidelijk over het voetlicht komt. Ook leert u op welke manier u uw opvatting kunt onderbouwen met argumenten en hoe u daarmee zo overtuigend mogelijk kunt zijn. Luisteren naar wat de ander zegt en daar op doorgaan lijkt heel logisch, maar in de praktijk blijkt dat vaak een knelpunt in een vergadering. Door middel van korte oefeningen leert u hoe u dat kunt verbeteren. Tenslotte oefenen we aan de hand van een voorbeeldsituatie met een methode om tot een goede besluitvorming te komen.

Na afloop...



- ✓ hebt u kennis van vergadertechnieken
- ✓ hebt u geoefend met o.a. presenteren, argumenteren en besluitvorming
- ✓ hebt u handvatten om het onderling overleg in uw bestuur effectiever te maken

Presenteren of spreken in het openbaar



Training (vaardigheden)

Of u nu als huurdersorganisatie een verhaal moet vertellen aan uw achterban tijdens een bewonersavond of aan uw gesprekspartners bij de onderhandelingen over de prestatieafspraken... Of als u als energiecoach uw publiek enthousiast wilt maken over energiebesparing, een goede presentatie is het halve werk.

In deze training leert u hoe u een presentatie houdt. Hoe kunt u een spreekbeurt voorbereiden, wie is uw publiek, hoe bouwt u een presentatie op met interessant begin, middendeel en slot. Hoe houdt u uw publiek geboeid? Hoe staat u, hoe kijkt u, hoe gebruikt u stiltes? Hoe kunt u gebruik maken van beeld en geluid of andere hulpmiddelen? Hoe houdt u contact met uw publiek? Hoe kunt u mensen overtuigen van wat u wilt zeggen? Aan de hand van wat theorie oefent u stap voor stap een aantal aspecten van het presenteren.



Na afloop...

- ✓ hebt u kennis gemaakt met de verschillende manieren waarop je een spreekbeurt opbouwt
- ✓ hebt u geoefend met verschillende presentatiemethoden
- ✓ bent u zich bewust van lichaamstaal bij presentaties
- ✓ bent u op de hoogte van het gebruik van hulpmiddelen
- ✓ hebt u een korte presentatie gehouden

Communicatietraining: kansen en risico's van sociale media



Training (vaardigheden)

Huurdersorganisaties zullen meer dan voorheen slim moeten communiceren. Niet alleen om informatie 'op te halen' bij hun achterban, maar ook om verhuurder, gemeenten en anderen te overtuigen van hun visie en deze te beïnvloeden.

Dat doet u niet alleen tijdens overleggen en onderhandelingen, maar ook bijvoorbeeld op uw website, facebook en andere (sociale) media.

In deze cursus gaan we in op de strategie van het slim communiceren. Hoe kunt u kansen benutten, op welke manier verpakt u uw boodschap en welke methoden en middelen hanteert u? En hoe kunt u handig inspelen op discussies die gevoerd worden. Wat zijn de *do's & dont's* en wat is uw *content* en wanneer maakt u die (bij voorbeeld nieuwsartikelen, foto's, teksten, video).



Na afloop...

- ✓ hebt u een visie op slim communiceren
- ✓ kent u de sterke en zwakke kanten van sociale media
- ✓ ziet u de kansen maar ook de bedreigingen daarvan
- ✓ beschikt u over een aanzet om uw boodschap te verpakken

Prettig en effectief samenwerken in een bestuur



Training (vaardigheden)

Ho+ is de naam van het project dat de Woonbond heeft opgezet om op onderdelen de werkzaamheden van huurdersorganisaties te vernieuwen en te versterken. Daartoe is een aantal 'bouwstenen' benoemd. Op de website van de Woonbond vindt u hier leuke filmpjes over. In deze cursus werken we aan een aantal criteria uit die bouwstenen.

Een sterke huurdersorganisatie begint met een prettige en effectieve onderlinge samenwerking in het bestuur. Dat kan zich uiten in bijvoorbeeld het gevoel dat ieder op zijn of haar manier een bijdrage levert, dat er goede afspraken zijn over de taakverdeling en dat men een gezamenlijk doel nastreeft. Kortom: er is een teamgevoel.

Welke bijdrage mensen willen of kunnen hebben in een team is verschillend. Inzicht in elkaars kwaliteiten of drijfveren helpt om verwachtingen naar elkaar daar op af te stemmen. Aan de hand van theoretische modellen krijgt u handvatten om dat voor uw bestuur inzichtelijk te maken.

Vervolgens brengen we de taken van een bestuur van een huurdersorganisatie in beeld. We bespreken op welke manier je prioriteiten kunt stellen en hoe je het daar samen over kunt hebben. Een volgende stap is dan het verdelen van de taken. U krijgt voorbeelden van hoe je op een andere manier taken kunt verdelen waarbij je meer mensen betreft dan alleen het bestuur. Ook kunt u nadenken over welke taken er eventueel door betaalde medewerkers kunnen worden uitgevoerd en wat u als bestuur in eigen beheer wilt houden.

Wat zijn geschikte taken om uit te besteden en wat misschien juist niet?

We bespreken wat er komt kijken bij het uitbesteden van taken. Welke vormen zijn er? Neem je als organisatie zelf mensen in dienst, gaat dat via een detacheringsbureau of via de verhuurder? Wat zijn ervaringen van besturen die al zo werken?

Na afloop...



- ✓ hebt u kennis van theorieën die er zijn over het samenwerken in een team en hoe u die zou kunnen toepassen in uw eigen bestuur
- ✓ hebt u nagedacht over welke taken er zoal liggen op het bordje van uw bestuur en welke prioriteiten u daarin zou willen stellen
- ✓ hebt u ideeën over hoe u meer mensen bij het huurderswerk betreft dan alleen het bestuur
- ✓ hebt u nagedacht over wat mogelijk taken zijn om uit te besteden aan betaalde medewerkers (en wat niet)
- ✓ hebt u kennis over vormen waarop dat kan en wat dat met zich meebrengt voor uw organisatie

Doen we het als bestuur goed?



Training (vaardigheden)

Een kort en praktisch coaching traject voor besturen van huurdersorganisaties die alle kwaliteiten binnen de organisatie nog beter willen benutten.

Huurdersorganisaties moeten van alles, van het maken van prestatieafspraken met gemeente en corporatie tot het betrekken van de achterban. En en passant moet de organisaties ook nog gewoon geleid worden. Kortom, van het bestuur wordt veel verwacht. Heeft u als bestuur vragen als: hoe kunnen we beter, effectiever en vooral ook prettiger en met meer plezier samenwerken, hoe kunnen we de kwaliteit van ieder bestuurslid zo optimaal mogelijk inzetten, hoe kunnen we onze tijd zo efficiënt mogelijk gebruiken? Hoe kunnen wij onze visie op het huurderswerk en onze inzet voor prestatieafspraken zo goed mogelijk onder de aandacht van onze achterban en gemeente en verhuurder brengen om zoveel mogelijk 'eruit te slepen'?

Het wKa biedt u de mogelijkheid om samen met een coach in een paar sessies op zoek te gaan naar de antwoorden.

Na een intakegesprek doet de coach een voorstel om in drie sessies te werken aan de antwoorden en oplossingen.

A photograph of three men in an office environment. One man in a blue denim shirt is standing and shaking hands with a man in a red and blue plaid shirt who is seated. A third man in a green sweater is seated at a desk in the background, smiling. The scene is set against a dark background with vertical lines, possibly a window or a wall. The text 'Inschrijving en spelregels' is overlaid in white on the image.

Inschrijving en spelregels

Op onze website (www.wka-centrum.nl) vindt u onder 'opleiding en training' de meest actuele informatie.

Na inschrijving ontvangt u automatisch een bevestigingsmail van inschrijving. Ongeveer 2 weken voor aanvang ontvangt u nog een officiële uitnodiging. De factuur wordt voor aanvang van de opleiding dan wel training per post aan u verstuurd.

Prijzen

Voor lid-organisaties van de Woonbond gelden de volgende prijzen:

- Dagcursus: € 159,-
- Driedaagse cursus: € 429,-
- Opleiding energiecoach: € 215,-
- Workshop: € 76,-
- Doen we het goed?
(coaching in drie sessies)
 - In Amsterdam: € 1.450,-
 - Op uw werkplek: € 2.450,-

Voor niet-lidorganisaties en persoonlijke leden:

- Dagcursus: € 183,-
- Driedaagse cursus: € 494,-
- Opleiding energiecoach: € 247,-
- Workshop: € 102,-
- Doen we het goed?
(coaching in drie sessies): Op aanvraag

Contact

020-551 77 47
opleidingentraining@wka-centrum.nl
www.wka-centrum.nl

Team



Gisèle Holdert O.a. Wonen en zorg, visitatie, overleggen, onderhandelen



Femke Kok Secretariaat O & T



Bram Meijer O.a. financiën corporaties, huurders in gemengde complexen, energiecoaches



Henk Stegink O.a. huur(prijzen)recht, huurbeleid, prestatieafspraken

Opleiding en Training 2018

November 2017

uitgever

Woonbond Kennis- en Adviescentrum

Postbus 3389

1001 AD Amsterdam

telefoon 020-5517700

www.wka-centrum.nl

