

Aanwezig namens Alert: de dames van Rijn en Verheul en de heren Ten Have, Roest en Visser  
Aanwezig namens het ASW: de heer Meijerman  
Aanwezig namens Eigen Haard: de dames Heidrich en Hopman en de heer Ohlenbusch

1	<b>Opening</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mevrouw Heidrich opent de vergadering.</li></ul>
2	<b>Verslag overlegvergadering 13 november 2013</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geen opmerkingen verslag wordt vastgesteld.</li></ul>
3	<b>Mededelingen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• De heer Ten Have laat weten het voorzitterschap van Alert neer te leggen. De heer Ten Have blijft aan als lid van Alert maar geeft aan dat vanwege omstandigheden de rol als voorzitter niet meer te combineren is. Op 13 maart vindt de verkiezing plaats van een nieuwe voorzitter en tevens van nieuwe secretaris.</li><li>• Voor de evaluatie van de samenwerking Alert en Eigen Haard wordt een datum geprikt voor een afspraak om de vorm van deze evaluatie te bepalen. Mevrouw Hopman neemt hiervoor contact op met mevrouw van Rijn.</li><li>• Eigen Haard heeft een brief ontvangen van de Bewonersraad Amstelveen. Naar aanleiding van deze brief is er een gesprek geweest tussen de Bewonersraad en mevrouw Heidrich en de heer Klooster. Mevrouw Heidrich geeft aan dat de beantwoording van de brief door Eigen Haard inmiddels onderweg is. Tevens is er een brief ontvangen van de HV Ouder Amstel. De beantwoording van deze brief komt er aan. Een aantal punten zijn inmiddels afgehandeld. Daarnaast schuift mevrouw Heidrich aan bij de eerste overlegvergadering met HV Ouder Amstel begin maart, om verder met elkaar over de brief te spreken. Mevrouw Verheul geeft aan dat de bewoners van Zonnehof zeer ontstemd zijn over de nog niet ontvangen afrekening. Met Eigen Haard wordt afgesproken dat de bewoners van Zonnehof een brief ontvangen van Eigen Haard. Mevrouw Heidrich geeft aan het belangrijk te vinden dat we met elkaar in gesprek blijven. Het zou niet zover moeten komen dat er een brief verzonden moet worden.</li><li>• Mevrouw Heidrich informeert aanwezigen over de stand van zaken van de achterstanden en dienstverlening. De achterstanden hebben verschillende oorzaken zoals: administratieve druk, met name door de Europese regelgeving, de inkomensafhankelijke huurverhoging, het nieuw automatiseringssysteem en het feit dat Eigen Haard haar bedrijfskosten moet drukken (wat gevolgen heeft voor de personele bezetting).<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verhuur van sociale huurwoningen: De Task Force Verhuur is inmiddels de achterstand hard aan het inlopen. Er is een bedrijfsbrede Task Force opgericht om ook op andere afdelingen waar achterstand is ontstaan in het Verhuurproces, vlot te trekken. Daarnaast wordt direct goed gekeken welke verbeterpunten in het Verhuurproces door te voeren zijn. De heer Visser vraagt naar de leegstand. Mevrouw Heidrich geeft aan dat de te grote leegstand de reden was om in oktober vorig jaar de Task Force in te richten.</li></ul></li></ul>

	<p>De leegstand zijn we nog niet geheel ingelopen. De heer Visser zal adressen doorgeven aan mevrouw Hopman van woningen die lang leeg staan.</p> <p>➤ Op het Klantcontact Centrum (KC) wordt hard gewerkt om de dienstverlening weer op juiste niveau te brengen. Ook hier zijn extra mensen voor ingehuurd. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon is nu ca 50 seconde. Het service level ongeveer 60%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vanuit Alert is mevrouw de Ligter op 20 januari jl aangeschoven voor de werkgroep kwaliteitsbeleid bij mutatie. Mevrouw van Doorn leest ook mee en heeft haar input/reactie gegeven (vanwege ziekte kon zij niet aanwezig zijn bij het overleg). Stuk is doorgenomen en hiervan is een verslag gemaakt. Belangrijk punt vanuit Alert is de communicatie naar huurders. Mevrouw Hopman stemt af met mevrouw de Ligter en naar aanleiding daarvan zal zij de aanvraag doen voor het advies vanuit Alert.</li> </ul> <p>De heer Visser vraagt hoe het 'verminderde mutatie beleid zich verhoudt tov duurzaamheidsbepalingen. Mevrouw Heidrich geeft aan dat de balans in kwaliteit en betaalbaarheid uitgangspunt is. Vervolgens is vanuit dat oogpunt gekeken naar duurzaamheid. Zo is voor de laagste huurklasse onderzocht dat energetische aanpassingen toch uitgevoerd kunnen worden, rekening houdend met de woonlasten. In de praktijk komt dit dan neer op 20 euro verhoging op de maximale huurprijs in deze categorie, tegen over een besparing van dezelfde hoogte op de energierekening, vanwege de energetische maatregelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alert heeft op 22 januari het advies aangeleverd ten aanzien van de Visie gemengde complexen. Mevrouw van Rijn vraagt of Eigen Haard al een inhoudelijke reactie op het advies kan geven. Mevrouw Heidrich meldt dat de gevraagde handleiding gemaakt kan worden en dat de evaluatie zal plaats vinden. Daarnaast geeft zij aan dat Eigen Haard geen voorstander is om alles te formaliseren (qua splitsingsacte ed). Alert zou hier graag strakkere afspraken over maken. Eigen Haard verwacht dat een te opgelegde verplichting uiteindelijk niet werkt. Wat Eigen Haard net als Alert wel belangrijk vindt, is om de kopers en huurders in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren. Ook de afdeling Zakelijk Beheer van Eigen Haard heeft hier een rol in.</li> <li>• Bewonerscommissie Europarei: in december is Alert door Eigen Haard benaderd met het verzoek om 'bemiddeling' in een kwestie met een adviseur van de Woonbond. Dit dreigde onnodig te escaleren. De situatie tussen de BC en Eigen Haard is inmiddels weer zodanig goed dat dit niet meer nodig is. De heer Ten Have neemt contact met BC op om na te gaan of alles nu inderdaad goed is.</li> </ul>
4	<p><b>Actualiteiten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mevrouw Heidrich informeert de aanwezigen over een aantal actualiteiten die in de media zijn verschenen. De heer Visser geeft aan dat de Aireyblokken op dit moment veel publiciteit krijgen. Ook hangen er spandoeken. De heer Visser geeft aan dat de kwaliteit van de woningen zeer slecht is. Het duurt heel lang. Mevrouw Heidrich vertelt dat onderhoud op beperkt niveau plaatsvindt, de huren zijn laag. Er is veel discussie over sloop / renovatie waarbij het erfgoedverhaal een belangrijke rol speelt. Omdat de huidige huren zo laag zijn is er ook discussie over huren van de nieuwbouw. HBO Argus ontvangt graag meer info over de Aireyblokken. Mevrouw Hopman zorgt hiervoor.</li> </ul>

5	<p><b>Huurbeleid 2014</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De heer Ohlenbusch vertelt dat de MG 2014 is vastgesteld. De kaders zijn nu duidelijk. Er is weinig verandering ten opzichte van 2013. De percentages zijn gelijk (4, 4,5 of 6,5 %). Eigen Haard heeft teruggekeken naar vorig jaar. Er waren toen 1600 bezwaren, waarvan een deel weer is ingetrokken. Een deel is terecht gekomen bij de huurcommissie. Daarnaast was van een deel van onze huurders geen gegevens bij belastingdienst bekend. Vanuit Aedes is er veel kritiek geuit over de uitvoer van de werkzaamheden door de Belastingdienst. De verwachting is helaas dat het dit jaar niet veel beter is. Met de schrijnende gevallen (inkomensdaling, huurders die boven de toeslaggrens komen en geen recht hebben op toeslag) gaan we op dezelfde wijze om als in 2013.</li> </ul> <p>De heer Ohlenbusch geeft aan dat volgende week de adviesaanvraag naar Alert wordt verzonden. Binnen zes weken zal Alert advies uitbrengen, waarbij het mogelijk is dat er tussentijds overleg tussen Eigen Haard en Alert plaatsvindt, indien dit nodig is. Op 1 mei moeten huuraanvragen naar de huurders verzonden worden.</p> <p>De heer Ohlenbusch meldt dat dit hoogstwaarschijnlijk het laatste jaar is dat deze methodiek van huurverhoging gehanteerd wordt. De verwachting is dat overgestapt wordt naar de huursombenadering. De heer Meijerman geeft aan dat dit ook gecombineerd kan worden met inkomens afhankelijke huurverhoging. Volgens de heer Ohlenbusch wordt dit dan in uitvoering bijna onwerkbaar.</p> <p>Mevrouw van Rijn meldt dat er vanuit Alert een werkgroep is. Een verzoek is of er beter gecommuniceerd kan worden naar de huurders ten aanzien van het beleid. Ook ten aanzien van de schrijnende gevallen. De heer Meijerman geeft aan dat er onderscheid moet zijn tussen de bezwaar periode en een tussentijdse inkomenswijziging.</p>
6	<p><b>Adviesprocedure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alert wil een langere termijn voor complexe adviezen, wil vroegtijdig geïnformeerd worden over te verwachten adviesaanvragen en indien nodig is ook meerdere keren overleg met Eigen Haard over adviesaanvraag en/of advies. Mevrouw Heidrich stelt voor dit mee te nemen in evaluatie. Alert stemt hiermee in. Uitgangspunt is dat de richtlijnen met betrekking tot de adviesprocedure gevolgd worden maar wel om hier pragmatisch mee om te gaan.</li> </ul>
7	<p><b>Evaluatie Jongerencontract</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het Jongerencontract is inmiddels in vrijwel alle gemeenten ingevoerd. Gemeente Landsmeer is nog terughoudend en in Ouderkerk is men onlangs gestart. De heer Roest vraagt naar de evaluatie aangezien de pilot twee jaar zou zijn. Mevrouw Heidrich geeft aan dat een evaluatie eigenlijk pas goed zou zijn als uitstroming aan de orde is. Alert zou wel graag een voortgangsmemo ontvangen met een indicatie wanneer de uitstroom start.</li> </ul>

8	<p><b>Standpunt van Eigen Haard over verkoop van huurwoningen aan commerciële partijen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigen Haard doet dat niet. Mocht Eigen Haard dit wel gaan doen dan wil Alert uiteraard vroegtijdig geïnformeerd worden en een adviestraject ingaan.</li> </ul>
	<p><b>Rondvraag</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Afrekening Service- en stookkosten 2012</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alert: Er zijn 5 % servicekosten in rekening gebracht, zonder toelichting of overleg. Mevrouw Heidrich geeft aan dat dit administratiekosten zijn. Deze zaten voorheen in de componenten zelf (en op die manier dus niet als zodanig zichtbaar). Nu 1<sup>e</sup> jaar er uitgehaald en apart benoemd. De heer Visser meldt dat mensen graag beter geïnformeerd hadden willen worden. Daarnaast zijn volgens de heer Visser de bedragen mogelijk hetzelfde. Voorbeelden hiervan zal hij naar mevrouw Hopman sturen.</li> <li>➤ De late afrekening speelt niet in Amsterdam. De afrekening over 2013 zal tijdig worden verzonden.</li> <li>➤ De bewonerscommissies zijn niet vooraf geraadpleegd over de afrekening servicekosten. Dit jaar zal dit wel weer plaatsvinden tijdens de schouw/voorjaarsoverleggen.</li> <li>➤ De fondsen voor bepaalde servicekosten zijn pas in 2013 ingevoerd. Komt terug op die afrekening.</li> </ul> </li> <li>• <b>Slechte bereikbaarheid</b> Naast de toelichting die mevrouw Heidrich eerder in de vergadering gaf vertelt zij dat het altijd even duurt totdat huurders het vertrouwen weer terugkrijgen(ook al gaat het beter).</li> <li>• <b>Jaarplan 2014</b> Het jaarplan wordt toegestuurd.</li> <li>• <b>Uitvoering Warmtewet</b> Mevrouw Heidrich geeft aan dat Eigen Haard de Warmtewet heeft ingevoerd omdat het nieuwe wetgeving is. Mevrouw Verheul meldt dat er veel vragen vanuit huurders zijn. Zij geeft aan dat het belangrijk is om huurders zo concreet mogelijk te informeren. Mevrouw Heidrich vertelt dat Eigen Haard dit zeker wil doen. Als er concrete vragen zijn helpt dat ons.</li> <li>• <b>Langdurige leegstand</b> Hier is eerder in de vergadering al over gesproken.</li> <li>• <b>Kwaliteitsnormen bestaande bouw</b> Dit gaat over de kwaliteitseisen bij mutatie. De heer Visser meldt dat er veel klachten zijn over het onderhoudsabonnement. Deze worden geïnventariseerd.</li> <li>• <b>Aanbiedingen Eigen Haard aan huurders t.b.v. duurzaamheid/kosten besparing</b> Mevrouw Hopman licht kort de stand van zaken hier van toe.</li> </ul> <p><i>Zonne-energie - HuurDeZon</i>  <i>EH heeft besloten op de pilot Westerson uit te breiden naar 1.000 woningen.</i>  <i>De naam Westerson is nu veranderd in HuurDeZon. Een huurder kan via EH een zonne-energiesysteem huren.</i>  <i>Het eigendom is handen van exploitant HuurDeZon BV (dochteronderneming van o.a. de Zonnefabriek).</i>  <i>Aan de website <a href="http://www.huurdezon.nl">www.huurdezon.nl</a> wordt nog gewerkt.</i></p>

*Huurders kunnen zich hier aanmelden of worden door ons benaderd als woning geschikt is.*

#### Zonne-energie - ZAV

*Huurders kunnen als woning geschikt is en/of huurders aan criteria voldoen op eigen kosten zonnepanelen aanschaffen. Zie meer info over criteria op website EH bij Klussen en Verbouwen.*

*“Besparen in huis, met goede apparaten” heeft als doel de bewoners beter toegang te bieden tot energiezuinige apparaten, waarmee ze in staat zijn de energielast op huishoudniveau terug te dringen. Afgelopen jaar zijn we gestart met een proef die nu loopt met 50 contracten. Voor de proef werken we met Koelen, wassen en drogen en betaalt men voor gebruik in plaats van bezit.*

*We zijn nu bezig met een evaluatie en willen dit jaar inzetten op een vervolg. De bedoeling van opschalen betekent dat er ruimte komt voor nog meer aanbieders en nog meer producten. De inductie kookplaat is bij ons al in beeld. We doen het in samenwerking met Bosch en Turntoo (van Thomas Rau) en zorgen gezamenlijk voor een grondstoffen cirkel. (circulaire economie obv grondstoffen behoud)*

*Spaarcoaches: De eerste trainingsavond (van de 4) is afgelopen dinsdag geweest. We hebben een interessante en enthousiaste club van 18 mensen uit Amsterdam, Amsterdam Zuid-Oost en Amstelveen. Ik doe de bewonerscontacten en geef de training samen met een energie-expert (Carina Dijkhuis van ABCDijkhuis). Zij worden energieambassadeur in hun eigen complex of straat. We leren ze van alles over energiebesparende maatregelen die bewoners zèlf kunnen doen. Op het gebied van gas, water en elektriciteit. Ook komt er een groot deel coaching en communicatie aan bod want het idee is dat de cursisten de kennis die zij opdoen ook overdragen in hun wijk.*

<http://www.eigenhaard.nl/eigen-haard/nieuws/2014/bewoners-gezocht-die-energiecoach-willen-worden>

#### **Sluiting**

- Mevrouw Heidrich sluit de vergadering met de medeling dat dit een prettige wijze is om op deze manier (rondvraag)punten aangeleverd te krijgen. Ook de brede samenstelling is prettig. Alert deelt dit. De heer ten Have wordt nogmaals hartelijk bedankt voor zijn rol als voorzitter.