

Het maandbericht geeft een compact overzicht van de activiteiten die zijn uitgevoerd in de maand april. Mocht u over een van de activiteiten meer uitgebreide informatie wensen, dan kunt u terecht op onze website of contact opnemen met het secretariaat van de Huurdersfederatie Alert.

MAANDBERICHT APRIL 2015

Laatste nieuws op de website

- De redactie heeft in de maanden maart en april hard gewerkt aan de drukproef en het verzendklaar maken van het eerste publieke jaarverslag van Alert;
- [Nieuwe Woningwet per 1 juli 2015](#);
- [Nieuw WWS per 1 oktober 2015](#).



7 april 2015 - Vergadering Dagelijks Bestuur

Het verslag is reeds in bezit van het bestuur.

9 april 2015 - Koepeloverleg

Tijdens het koepeloverleg kwamen regio-onderwerpen aan de orde:

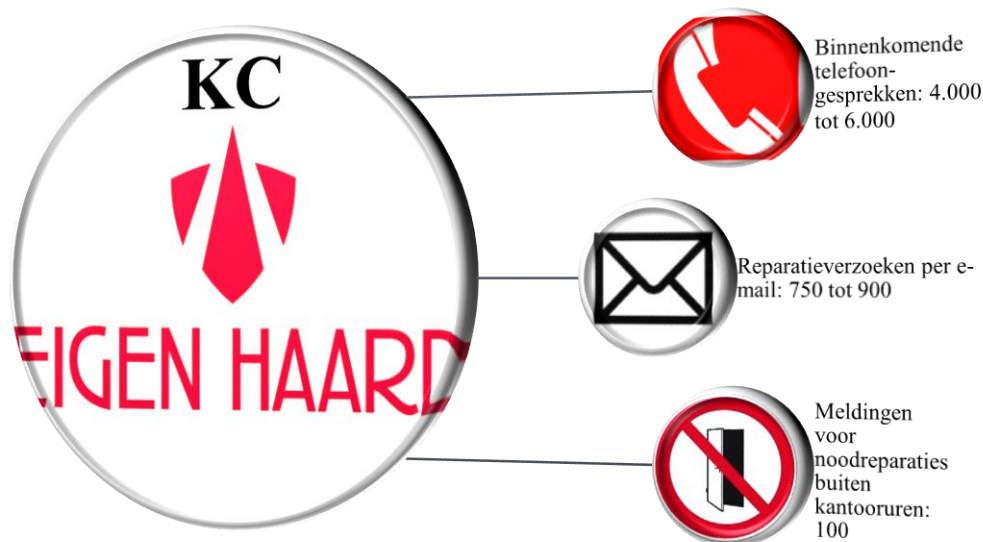
- Herziening Woningwet: huurdersorganisaties krijgen volwaardige rol bij prestatieafspraken. De Overlegwet wordt gewijzigd op extra rechten voor het betrekken van deskundigen en eigen deskundigheidsbevordering verruimd. Zie voor meer informatie de [memo](#) hierover voor Alert.
Op 8 juni a.s. organiseert Alert een cursus via het ASW.
- Nieuw WWS: De informatie hierover is al gedeeld met het bestuur. De koepels zijn gevraagd om de systematiek van de huurprijsbepaling bij vrijkomende woningen te analyseren ter bespreking op de eerstvolgende koepelvergadering. Zie voor meer informatie de [memo](#) hierover voor Alert.
- Dit is misschien nog geen regio-onderwerp maar Ank Sneekes (projectleider van het initiatief bij het ASW) kwam vertellen over de '[Bewonersacademie](#).' De Bewonersacademie is een ondersteunend netwerk van ondernemende bewoners in Amsterdam, bedoeld voor uitwisseling van kennis en ideeën, die met hun initiatief eigen woon- en leefsituatie in en van de buurt willen verbeteren. Op deze [kaart](#) is te zien waar welk initiatief zich bevindt. Als bewoners uit de andere gemeenten zich ook willen inzetten voor hun buurt, dan kunnen deze ook terecht bij de Bewonersacademie.

16 april 2015 - Bezoek aan het Klantencontact Centrum van Eigen Haard

Het Klantencontact Centrum (KC) is de 'telefonische toegang' tot Eigen Haard.

Enige tijd hoorde Bewonersraad Amstelveen veel klachten over de slechte bereikbaarheid, de slechte afhandeling van telefoontjes, niet doorverbonden worden, niet teruggebeld worden enzovoort. Hoewel die klachten sterk zijn afgenomen, was men toch benieuwd naar 'hoe werkt zo'n KC eigenlijk.' Drie bestuursleden van de Bewonersraad hebben daarom het KC bezocht, op donderdag 16 april jl.

CIJFERS KC PER WEEK



Het KC ontvangt 10 klachten per kwartaal over zichzelf. Dit is over het geheel aantal gevoerde telefoongesprekken per kwartaal, d.w.z. 10 op 50.000 tot 70.000, niet veel.

Deze binnenkomende gesprekken worden dagelijks door zo'n 29 medewerkers afgehandeld. De norm is dat 70% van de telefoongesprekken binnen 30 seconden beantwoord moet zijn. Die norm wordt nu (ruim) gehaald.

De KC-medewerkers moeten 80% van de vragen kunnen afhandelen. De overige 20% moeten andere medewerkers van Eigen Haard afhandelen. De KC-medewerkers zijn getraind, zowel in kennis van de zaken die spelen als in de vaardigheid om door te vragen, zodat duidelijk wordt wat de bellende huurder wil.

Verder werkt Eigen Haard met een geautomatiseerd kennissysteem IRIS (Intelligent Registration and Information System). Dit systeem bevat informatie over alle zaken betreffende huren/woningen per individuele huurder. Dit systeem is zo opgebouwd dat de KC-medewerker een serie vragen moet stellen om tot het juiste antwoord op de vraag van de huurder te komen. Voor het up-to-date houden van de informatie van het systeem is het KC afhankelijk van andere afdelingen.

Een voorbeeld: voor de komende huurverhoging krijgen alle medewerkers volgende week een uitgebreide instructie en de informatie in het systeem wordt ook aangepast.

Wanneer niet direct kan worden doorverbonden, wordt een terugbelverzoek gemaakt. De betreffende medewerker moet daarop binnen 2 à 3 werkdagen reageren. Het KC heeft geen invloed op de afhandeling daarvan.

De indruk is dat de leiding en medewerkers van het KC erg betrokken zijn bij hun werk en zich volledig inzetten voor een accurate afhandeling van de binnenkomende telefoontjes.

De werkzaamheden lijken zwaar, er komt een stroom telefoontjes vanaf 8.30 tot 17.00 u. De afhandeling daarvan vereist naast kennis en ervaring ook veel vaardigheid en geduld. Men krijgt

allerlei vragen van heel verschillende mensen. Daar moet je dan toch maar mee om kunnen gaan, ook met boze mensen of mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn.

Uit ervaring weten we dat het veel vragenstellen bij bellers irritatie kan oproepen, maar we snappen nu dat, als niet wordt doorgevraagd, een verkeerde vraag of klacht kan worden vastgelegd en afgehandeld. Dat geeft ook ergernis en kost onnodig tijd en geld.

17 april 2015 - Werkgroep Betaalbaarheid

In de werkgroep zijn de discussiepunten uit de notitie van Alert opnieuw besproken.

De standpunten lijken vaak niet veel af te wijken, maar de uitwerking in de praktijk verschilt.

Het is een complex onderwerp, er komen ook steeds meer items bij. (Zie [ongevraagd advies over sloop/nieuwbouw en recht van terugkeer](#))

Op 8 mei a.s. wordt bepaald hoe de verschillende discussiepunten binnen Alert en met Eigen Haard verder zullen worden besproken.

21 april 2015 - Ongevraagd advies sloop- en nieuwbouw en recht op terugkeer

De naar aanleiding van de verzoeken van HBO-Argus en HV Ouder-Amstel uitgebracht ongevraagd advies over sloop- en nieuwbouw en recht op terugkeer is te vinden op de website.

21 april 2015 - Gesprek Jan v/d Roest voorzitter SHY

Hennie (voorzitter Alert) heeft een gesprek gehad met Jan v/d Roest, voorzitter Stichting Huurdersorganisaties Ymere (SHY).

Jan is voorzitter van SHY, de overkoepelende huurdersorganisatie van de Woningcorporatie Ymere en waarnemend voorzitter van de lokale Amsterdamse huurdersorganisatie Stedelijke Bewonersorganisatie (SBO).

Onderwerpen van gesprek waren de wijze waarop de formele huurderparticipatie bij Ymere is georganiseerd en hoe dat in de praktijk loopt. Het doel hierbij is om van elkaar te leren.

Enkele belangrijke verschillen:

- Ymere voert direct onderhandelingen met Ymere over de jaarlijkse huurverhoging en het bereikte resultaat wordt later schriftelijk bevestigd;
- Er is een meerjarenbeleidsplan, waarin de voornemens voor een periode van 5 jaar staan;
- In het jaarverslag is ook informatie over de regionale huurderverenigingen opgenomen;
- Er is een uitgebreid informatiepakket voor nieuwe bestuursleden.

23 april 2015 - Voorbereiden Evaluatie Samenwerkingsovereenkomst (SOK)

De evaluatie van de samenwerkingsovereenkomst wordt in twee werkgroepen voorbereid, één voor Alert/Lokale Huurderverenigingen en één voor bewonerscommissies.

Vastgesteld is al dat een aantal artikelen van de SOK moet worden geactualiseerd. Verder geeft de nieuwe Woningwet nieuwe richtlijnen voor de formele participatie van huurders, ook deze moeten in de SOK worden verwerkt. Deze richtlijnen zullen eerst in een bijeenkomst met vertegenwoordigers van Alert en Eigen Haard worden besproken.

De voorgestelde wijzigingen worden vervolgens getoetst door de lokale huurdersorganisaties, bewonerscommissies en door de juridische afdeling van Eigen Haard.

Het streven is dat de nieuwe versie van de SOK begin oktober gereed is.

28 april 2015 - Werkplan 2015

Het bijgewerkte [Werkplan 2015](#) staat op de website en is reeds in bezit van het bestuur.

29 april 2015 – Vergadering Dagelijks Bestuur

Het verslag van deze vergadering is reeds in bezit van het bestuur.