

# Verslag

Overlegvergadering Huurdersfederatie Alert - Eigen Haard

Dinsdag 15 maart 2016

Aanwezig namens Alert: Dhr Dil, Dhr Knibbe, mevr Verheul, mevr van Rijn, dhr Broos, mevr van Doorn, mevr Ranzijn.

Aanwezig namens EH: mevr heidrich, mevr Hopman, dhr Ohlenbusch, de heer Heinhuis (later aangeschoven)

1	<p><b><u>Opening</u></b> Mevrouw Heidrich opent de vergadering</p>
2	<p><b><u>Verslag</u></b> van de vergadering van 16 februari 2016</p> <p>Er is weer een vervolg gesprek geweest met MBZK en het lijkt erop dat we een ruimere mogelijkheden krijgen, waardoor verhuren via instellingen weer beter mogelijk wordt.</p>
3	<p><b><u>Mededelingen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De heer Michael Broos stelt zich voor. Hij is vanuit de Hak aanwezig. Mevrouw Heidrich heet hem welkom.</li> <li>- Vervolg portefeuillestrategie : hoe gaan we straks evalueren?</li> </ul> <p>Voorstel is dat Alert dit in een eenmalige bijeenkomst gaat voorbereiden samen met de heer Ohlenbusch en mevrouw Hopman en het wordt geagendeerd op de volgende Alert vergadering.</p>
4	<p><b><u>Actualiteiten</u></b></p> <p>Er vinden allerlei onderzoeken plaats</p> <p>De <b>Doorstroomwet</b> is natuurlijk nog steeds actueel <a href="#">'Wet Doorstroming Huurmarkt snel behandelen' Tweede Kamer neemt Wet Doorstroming Huurmarkt aan</a></p> <p>We gaan binnenkort ook een bijeenkomst organiseren om te achterhalen wat triggers zijn om te verhuizen. Hiervoor worden dan ook huurders uitgenodigd.</p> <p>Betaalbaarheid is en blijft ook een actueel onderwerp. In verschillende gremia komt dit onderwerp aan de orde. Concreet zijn we in gesprek met de verschillende gemeenten en lokale huurdersverenigingen o.a. over de betaalbaarheid irt het bod en prestatieafspraken.</p>
5	<p><b><u>Bespreekpunten :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Huurverhoging 2016</b></li> </ul> <p>Mevrouw Heidrich geeft aan dat Alert een ruim pakket heeft voorgesteld en deze zijn vervolgens intern bij EH besproken. EH wil met de huurverhoging echter wel doen wat mag volgens de wet. Ook omdat de ruimte dit jaar al flink is ingeperkt.</p> <p>De heer Knibbe geeft aan dat hij het idee heeft dat er veel meer mogelijk is voor EH.</p> <p>De heer Ohlenbusch geeft aan dat de ruimte door de overheid echt zeer beperkt is. Voor de laagste huurdersklasse is de verhoging ook beperkt. En er wordt al veel minder geharmoniseerd.</p> <p>Mevrouw van Rijn geeft aan dat Alert vindt dat er meer gedaan kan worden voor een deel van de middeninkomens. En dan met name de lagere middeninkomens. Zij hebben de laatste jaren al enorme bedragen aan huurverhoging gekregen en kunnen nu soms amper het hoofd boven water houden.</p> <p>De heer Ohlenbusch licht toe dat de groep met een inkomen tussen de €34.000 – €43.000: dit jaar een huurverhoging krijgt van 2,6 %. Mevrouw van Rijn geeft aan dat het er ook om gaat dat voor deze groep 'het plafond' niet in zicht is. Dat speelt ook mee.</p>

Mevrouw Verheul vindt dat er te weinig begrip is voor huurders die het lastig hebben en dat we daar makkelijk aan voorbij gaan.  
Mevrouw Heidrich reageert hierop door aan te geven dat Eigen Haard juist heel veel aftopt. Dit doen we niet omdat het moet maar omdat dit een bewuste volkshuisvestelijke keuze is: Meer betaalbare woningen.  
De heer Ohlenbusch voegt toe dat EH terughoudend is in harmonisatie waarbij bijna 80% van onze verhuringen wordt afgetopt. Hierdoor moeten we echter wel keuzes maken. Eigen Haard zoekt meer de ruimte in de jaarlijkse huurverhoging. Hij heeft het idee dat het nu Alert met name gaat over de groep lage middeninkomens. De heer Ohlenbusch geeft ook aan dat hij een overzicht kan leveren waaraan Alert kan zien wat elke periode in welke huurklasse verhuurd is.

Voor de middengroepen zijn er ook twee sporen: nieuwe verhuringen en zittende huurders.  
Volgens Alert zit het knelpunt bij de zittende huurders. Eigen Haard zit nu op de 2,6 % huurverhoging voor deze groep. Daar zien we geen ruimte want deze verhoging is in de ogen van EH al niet te hoog. EH begrijpt ook dat het met name gaat om het perspectief wat deze mensen (het is lastig in de toekomst te kijken) hebben, een optie in de vorm van een 'plafond' kan een optie zijn. De heer Ohlenbusch geeft aan dat het natuurlijk lastig is een blik in de toekomst te werpen. Eigen Haard staat nog wel achter een inkomensafhankelijke huurverhoging. Alert wil wel graag nadenken over een maatwerk voor de groep lage middeninkomens.

De heer Dil vraagt voor welke (nieuwe) huurder de huurverhoging geldt. Half maart is hier de grens.

- **Voorstel vangnetregeling door Alert**

Het voorstel van Alert is om eerst schriftelijk te reageren. Mevrouw van Doorn en mevrouw Verheul hebben hier ook een schriftelijke reactie op gemaakt. Deze verstuurt Alert en vervolgens maken we een afspraak om hier verder met elkaar over te spreken.

- **Debiteurenbeheer / incassoprocedure**

De heer Henk Heinhuis is manager van de afdeling Debiteurenbeheer. Hij komt het een en ander toelichten over zijn afdeling en de werkwijze.

De directe aanleiding om bij het Alert overleg aan te schuiven ligt oa in een voorbeeld vanuit de Bewonersraad Amstelveen.

Er is ongeveer drie jaar geleden een nulmeting geweest. Vanuit de aanbevelingen hieruit is een groot aantal procesaanpassingen gedaan. Een van de aanpassingen is : om te voorkomen dat er een juridische procedure gestart moet worden gaan we in een zo vroeg stadium op een achterstand af. Onder andere door het aantal contact momenten te intensiveren. Per brief, e-mail (als we het mail adres hebben). Ook sturen we mensen van wie een eerdere afschrijving gestorneerd is, een SMS met daarin de melding dat de volgende incasso er weer aankomt.

Iedereen ontvangt nu dezelfde brief met de zelfde tekst. Eerst ontvangt de klant een herinnering en vervolgens een 'strengere brief'. Waar Eigen Haard nu mee bezig is om hierin te gaan variëren per doelgroep. Dus een gepaste brief naar elke situatie. In feite maatwerk per situatie. Met een meer persoonlijke benadering. Hiervoor willen we dit jaar speciale software in gebruik gaan nemen.

De heer Heinhuis geeft aan dat Eigen Haard begonnen is met het project 'Klantreis'. Dit gaat met name over de wijze van communiceren naar de klant. Hierin wordt ook samengewerkt met de Huuradministratie.

Er zijn ook nog mensen die middels een acceptgiro betalen maar deze worden binnenkort niet meer verzonden. Hiervoor is het project digitaliseren van de huurincasso gestart om de huurders te verleiden om over te stappen op automatische incasso of een email met betaallink. [Huurbetaling - Eigen Haard](#).

Het is ook goed om te weten dat 98,5% gewoon de huur betaalt. Door een strak en intensief incassoproces zien we het eerder als het mis gaat en kunnen we kijken hoe we hier het beste mee om kunnen gaan.

Het aantal ontruimingen zien we inmiddels afnemen.

Waren er 27 ontruimingen over twee maanden vorig jaar. Dit jaar waren dat 16 ontruimingen in dezelfde periode. Deze daling zet nu ook door.

Ook wordt in vrijwel alle gemeente nu de methodiek van 'vroeg er op af' ingezet.

Mevrouw Hopman stuurt een overzicht na van het debiteurenproces wat HBO Argus onlangs heeft ontvangen van EH. NB deze staat ook op de website van EH. [Huurachterstand - Eigen Haard](#)

### **Rondvraag**

	<p>De heer Dil heeft een vraag over de woningen in de Fazantenstraat. Mevrouw Hopman neemt dit even apart op met hem.</p> <p>De heer Knibbe vraagt of het overzicht op het onderhoudsboekje vernieuwd wordt. Zo heeft hij een boekje uit 2002 in de meterkast waarop oude nummers staan. Dit wordt echter niet gedaan. De juiste nummers staan op de website.</p> <p>Mevrouw van Rijn vraagt of er al een uitspraak is in de zaak Onder Dak. Die is er nog niet.</p> <p>De heer Ohlenbusch meldt dat er een werkgroep is (vanuit de Samenwerkingsafspraken Amsterdam) over het woonlastenakkoord. In deze werkgroep worden een aantal maatwerkregelingen uitgewerkt die de betaalbaarheid van huurders moeten verbeteren. Hieraan neemt de heer Ohlenbusch ook deel, evenals de HA en de gemeente Amsterdam.</p>
6	<p><b><u>Sluiting</u></b> Mevrouw Heidrich sluit de vergadering.</p>