

## Verslag

**Overleg huurderfederatie Alert en Woningstichting Eigen Haard  
16 oktober 2016  
Arlandaweg Amsterdam**

Aanwezig namens Alert: de heer ten Brink, mevrouw de Ligter, mevrouw van Doorn, de heer Visser, de heer Dil en mevrouw van Rijn  
Aanwezig namens Eigen Haard: mevrouw Heidrich en mevrouw Hopman

1	<p><b><u>Opening</u></b></p> <p>Mevrouw Heidrich opent de vergadering.</p>
2	<p><b><u>Verslag</u></b> vergadering 19 juni 2017</p> <p>Nav ' mevrouw Verheul vraag aandacht voor mensen die.. . Er staat geen antwoord bij. Mevrouw Heidrich geeft als antwoord dat het altijd mogelijk blijft om te bellen. Verziende versie wordt aangepast naar herziene versie.</p> <p>Nav onderhoudsabonnement: mevrouw van Rijn geeft aan dat afgesproken is om in 2018 te evalueren. Voorstel zou zijn om het gehele onderhoudsabonnement te evalueren (voor wat betreft de wijzigingen) Mevrouw Heidrich geeft aan dat je huurdersonderhoud voor een bepaalde tijd afkoopt. Dat is nog steeds zo. Alleen het proces is veranderd. Van 1x per jaar naar 1x per anderhalf jaar en zelf de afspraak maken. Nav Save: De heer Visser meldt dat hij zijn opmerkingen over Save doorgeeft aan mevrouw van Rijn.</p> <p>Het verslag wordt vastgesteld.</p>
3	<p><b><u>Mededelingen &amp; actualiteiten</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stakeholderdialoog (terugblik)</li> </ul> <p>5 oktober was de dialoog met als onderwerp de kwetsbaren in de wijken Met een mooie bijdrage van Mevrouw van Rijn en Corinne. Mevrouw Heidrich vraagt om een reactie van degene die aanwezig waren. Mevrouw de Ligter merkt op dat de omgang met persoonsgegevens / privacy wetgeving zaken en oplossingen wel erg lastig maakt. Welke gegevens mag je bijvoorbeeld wel en niet uitwisselen. De heer Visser geeft aan dat hij miste dat er echt oplossingen kwamen. Mevrouw van Doorn meldt dat ze graag eerst een goede definitie had gehad van het begrip 'kwetsbare doelgroepen'. Mevrouw Heidrich geeft aan dat bewust niet gekozen is te starten met definities omdat daardoor de dialoog mogelijk moeilijk op gang zou komen.</p> <p>Mevrouw Heidrich geeft aan dat EH zoveel mogelijk bij directe toewijzing probeert te spreiden. Ook bij statushouders. De instanties moeten beslissen of bijvoorbeeld de omgeving passend is. En vòòr een toewijzing vragen we bij de afdeling zorg en overlast of een bepaalde kwetsbare daar geplaatst kan worden. Echter is de opdracht zo groot waardoor spreiding in sommige gebieden lastig is. Mevrouw van Rijn geeft aan dat op dit moment in Amstelveen nog steeds een verschil zichtbaar is tussen de goedkopere en de duurdere wijken (waar minder kwetsbare groepen geplaatst zijn). Dit beleid is inmiddels aangepast geeft mevrouw Heidrich aan.</p>

De huurdersverenigingen willen het onderwerp van de Stakeholderdialoog verder lokaal oppakken en in de prestatieafspraken met de gemeente en Eigen Haard bespreken. Mevrouw Heidrich begrijpt dit, echter is dat bij HBO Argus een stuk lastiger omdat zij niet aan tafel zitten bij de samenwerkingsafspraken. Deze situaties worden dan eerder in het lokale overleg met elkaar besproken. Tijdens het lokale overleg van 13 oktober is met HBO Argus gesproken over de situatie in de Heggerankweg.

De heer ten Brink meldt dat vanmiddag in Uithoorn tijdens de prestatieafspraken ook over het onderwerp gesproken is en de HVUK tevens een notitie laat opnemen over het onderwerp.

Mevrouw Heidrich geeft aan dat het helaas zo is dat in een aantal gemeentes de verantwoordelijkheid van kwetsbare doelgroep volledig bij de corporatie wordt neergelegd. Echter heeft de gemeente hier weldegelijk een grote rol met haar sociale teams. Belangrijk is met elkaar te sturen op prettige wijken.

- Klantportaal (update)

De planning is dat het KC vanaf begin november 2017 met het nieuwe klantportaal gaan werken en dat vier weken later ook bewoners het systeem zullen gaan gebruiken.

Er volgt een gebruikerstest met het klantpanel. Vanuit Alert zijn mevrouw van Doorn en Wouter Slokker aangeschoven bij een klantpanel. Eind augustus was hiervan de eerste bijeenkomst. Mevrouw van Doorn geeft aan dat het een laagdrempelig systeem is en dat de bijeenkomst erg nuttig en leerzaam was. De planning is dat eind november het systeem voor klanten live gaat. In eerste instantie met de reparatieverzoeken aangezien dit 60% is van de klantcontacten.

Huurders krijgen straks inzage in hun eigen dossier via het klantportaal waardoor ze hun bijvoorbeeld hun betalingen, reparatieverzoeken en andere klantcontacten kunnen volgen.

- Projectenlijst (nav overleg 6 oktober)

Op 6 oktober is het format van de projectenlijst besproken tijdens een bijeenkomst met alle voorzitters. Hieruit is een aantal aanpassingen gekomen. De lijst wordt gevuld met de projecten zodra de begroting voor 2018 is goedgekeurd. In de laatste overleggen van dit jaar wordt de lijst dan voor de eerste maal besproken. De lijst zal voor iedereen van de HV's online in te zien waardoor de informatie altijd up to date is door actualisatie van Eigen Haard. Op de vergaderingen van de lokale HV's wordt dan inhoudelijk verder op projecten ingegaan.

- Driemond (stand van zaken)

Mevrouw Heidrich geeft aan dat wordt gekeken of een fusie met de Goede Woning in Driemond mogelijk is. De ledenraad heeft recent een intentieverklaring getekend. De eerste stap is omzetting van een vereniging naar een stichting. Het gaat om ongeveer 110 woningen. De verwachting is dat eind 2017 een zienswijze-aanvraag richting Alert gaat.

- Daeb – Niet Daeb (stand van zaken AW)

Er is nog steeds geen uitkomst van de discussie tussen Eigen Haard, de gemeente Amsterdam en de AW. De AW heeft kenbaar gemaakt dat zij in principe akkoord zijn met het aantal sociale woningen in de Niet-Daeb tak. Echter moet de gemeente Amsterdam daarover een positief advies afgeven. Zodra hier duidelijkheid in is informeert Eigen Haard Alert.

- Huisje-Huisje app (stand van zaken na livegang)

De app is inmiddels 23.000 keer gedownload. Er zijn ongeveer 7.000 woningen aangemeld waarvan 3.000 in Amsterdam en 300 in Amstelveen. En zijn inmiddels al een aantal matches en binnenkort de eerste feitelijke woningruil.

Mevrouw van Rijn geeft aan dat er ook wat kritische geluiden waren. Die gingen meer over het beleid van woningruil. De app is een bemiddelingstool, zoals ook woningruil.nl. De app wordt na een jaar geëvalueerd.



## EIGEN HAARD

- Friends en middensegment (adviestraject)

Over deze onderwerpen is in augustus een extra vergadering geweest. Bij het stuk over het middensegment is een onderdeel nog niet uitgewerkt (namelijk er staat 'een x percentage') Eigen Haard wil het graag gecombineerd (samen met Friends) als advies aanvraag indienen. Deze volgt hoogstwaarschijnlijk eind oktober.

4

### Onderwerpen:

- Ouderenbeleid

*Alert heeft een notitie ouderen opgesteld. Hierin is een aantal vragen, opmerkingen en beleidsuggesties opgenomen. Daarnaast bespreken we van Groot naar Beter en het verschil in uitvoering per gemeente en bekendheid van de regeling.*

Mevrouw Heidrich vraagt naar de achtergrond. Mevrouw van Rijn geeft aan het voor Alert een belangrijk onderwerp is en dat de notitie een eerste aanzet is om het onderwerp verder met elkaar te bespreken. We lopen de punten op de derde pagina na.

### **Beleidsuggesties/vragen/opmerkingen**

- Zorg dat de woningcorporaties een gezamenlijk beleid voor ouderen huisvesting vaststellen.  
**EH: Dit zou dan vooral in Amsterdam spelen aangezien we in andere gemeente veelal monopolist zijn. Het beleid is in Amsterdam bij de corporaties voor zover te overzien in hoofdlijnen gelijk.**
- Zijn vraag en aanbod voldoende afgestemd per gemeente? Nee, maar in de Prestatieafspraken met de gemeente Aalsmeer zijn bijvoorbeeld goede afspraken gemaakt:
  - Van groot naar beter wordt structureel ingezet.
  - Gemeente zet actief in op passend wonen. Inzet van Wooncoaches. Budget uit Woonfonds (wat is de stand van zaken?)
  - Gemeentebreed worden er 180 seniorenwoningen toegevoegd.
  - Eigen Haard labelt ca. 15% van de woningen in Aalsmeer voor senioren.

Conclusie: zorg dat deze afspraken in alle gemeenten worden gemaakt.

**EH: dit is inderdaad op te nemen in de prestatieafspraken.**

**Eigen Haard ziet ook dat verschillende senioren complexen moeilijk verhuurbaar zijn. Hier gaan we onderzoek naar doen.**

- Financieel aspect: Iemand die al veertig jaar in een goedkope woning woont is niet snel geneigd te willen verhuizen naar een comfortabele duurdere woning. Misschien een huurgewenningsperiode afspreken? Bijvoorbeeld gedurende 3 jaar een percentage van het verschil huur oude woning en nieuwe woning door Eigen Haard laten betalen. Of de regeling van Amsterdam overnemen: d.w.z. men blijft de oude huur betalen.

**EH: binnen de regeling van Groot naar Beter is dit al geregeld bij verhuizing naar een woning in de bestaande bouw. Ook voor de regiogemeentes waar van Groot naar Beter inmiddels van toepassing is.**

- Ouderen maar ook andere alleenstaanden verhuizen niet als hun financiële positie ingrijpend wordt aangetast. Hier is de overheid ook debet aan. Als men wil samenwonen, juist om elkaar te kunnen helpen en bijstaan, wordt men gestraft met kortingen op AOW of bijstandsuitkeringen, en toeslagen die soms geheel wegvallen.

**EH: dit valt niet binnen de invloedssfeer van de corporaties.**



## EIGEN HAARD

Mevrouw van Doorn geeft nog als tip mee om bij mantelzorgers een a en een b toevoeging bij het huisnummer te maken. Een soort kangarowoningen ontstaat er dan, waardoor de AOW niet 'gekort' wordt omdat huurder en mantelzorger dan niet op hetzelfde adres wonen. Dit is inderdaad een bruikbare tip.

- Voor kwetsbare ouderen die speciale zorg en verpleging nodig hebben is extra ondersteuning nodig zo mogelijk in beschutte woonvormen (kleinschalig en gedifferentieerd woningaanbod ontwikkelen). Initiatief aan wooncorporaties en zorgaanbieders en gemeenten.

**EH:** De vraag en behoefte moet ook duidelijk zijn. 'Zomaar' bijbouwen' zonder precies te weten waar de behoefte ligt is niet altijd succesvol. Mevrouw Heidrich noemt een voorbeeld van een project in Amstelveen. Een soort 'woongroep' voor eenzame ouderen (zelf een eigen leefruimte met een gezamenlijk woonkamer en keuken). Dit loopt nu een aantal jaren en is niet erg succesvol. Toch verwacht Eigen Haard dat nieuwe woonconcepten ontwikkeld moeten worden in combinatie met de juiste zorg- en welzijnsarrangementen..

- In alle regiogemeenten Wooncoaches aanstellen, die de ouderen kennen en kunnen begeleiden naar een passende woning. In Amstelveen zijn speciale 'ouderencoaches' actief. Deze zouden een deel van de taken van de wooncoach kunnen overnemen om nog beter te kunnen worden ingezet.

**EH:** In de gemeenten zijn ook de WMO-loketten die hulp bieden aan ouderen die zorg of ondersteuning nodig hebben op verschillend gebied in hun woning.

Mevrouw van Doorn geeft aan dat de regeling van Groot naar Beter nog niet voor iedereen duidelijk is. Ook omdat de meeste informatie via internet loopt. In Amsterdam heeft Eigen Haard bij wijze van proef gekeken hoe een directe/rechtstreeks aanpak werkt. Dit blijkt zeer arbeidsintensief maar levert wel wat op. Eind van het jaar verwachten we de evaluatie en conclusie.

- Als alle (nieuwe) starterswoningen/ kleine woningen gelijk ouderenproof zijn (gebouwd) kun je deze veel flexibeler naar vraag inzetten. Toekomstbestendig maken! Nu is er een golf ouderen, straks veel minder. Mee kunnen bewegen met wat er nu gebeurt bespaart straks veel.
- Veel punten onder de noemer 'levensloopbestendigheid' zullen al opgenomen zijn in bouwbesluiten/veiligheidsvoorschriften of vanzelfsprekend zijn. Het gevaar is ook dat door het opnemen van enkele punten je de "rest" vergeet. Wat is 'levensloop' trouwens? Dat je van 40-110 in een woning kan wonen?

**EH:** een levensloop bestendige woning is een woning die geschikt is of eenvoudig geschikt is te maken voor bewoning tot op hoge leeftijd, ook in geval van fysieke handicaps of chronische ziekten van bewoners.

**EH:** Bij nieuwbouw zijn de ontwerprichtlijnen inderdaad gericht op toekomst/levensloopbestendigheid. Eigen Haard heeft daarnaast het programma toegankelijkheid dat gaat over de toegankelijkheid van algemene ruimtes zodat huurder of bezoeker vanaf de openbare weg de woning in kan komen met evt rollator/rolstoel.

- Welke toekomstige zaken verwachten we? Robots, internet der dingen, thuisbezorging, video interactie, irisscan/ vingerafdrukscan om zaken te openen. Wat voor gevolgen heeft dat en maakt dat bepaalde voorzieningen minder of meer nodig zijn?

**EH:** dit is zeker een onderwerp wat we volgen. Ook bij projecten wordt gekeken naar innovatiemogelijkheden op verschillend gebieden.

Op dit moment zijn er niet direct actiepunten anders dan het opnemen in de prestatieafspraken. Eigen Haard komt sowieso terug op de resultaten vanuit Amsterdam met van groot naar beter. Alert neemt het stuk op in haar werkplan.

- Communicatie Eigen Haard

*We bespreken het verbetertraject vanuit Eigen Haard ten aanzien van de communicatie richting BC's en richting huurders. Namens de bewonersraad Amstelveen heeft Alert een notitie over dit onderwerp van Phidias Jansen, manager Woonservice Amstelveen en Amsterdam Zuid, bijgevoegd.*

Mevrouw Heidrich geeft aan dat het stuk van de heer Jansen bij de Bewonersraad vandaan komt maar dat het breder speelt. Intern bij Eigen Haard is het een belangrijk onderwerp van gesprek. Het is ook een lastig onderwerp om een eenvoudige oplossing voor te schetsen. Het staat op de agenda van directie tot medewerker maar de oplossingen die we bedenken moeten vervolgens bekliven.

Met name de lokale overleggen hebben ertoe geleid om het nog hoger op de EH agenda te zetten.

Eigen Haard wil natuurlijk graag de voorbeelden horen. Waar kan, proberen we die gelijk aan te pakken. Zo waren er voorbeelden van brieven over conditiemetingen van de gebouwen. De brieven riepen veel onnodige vragen en opmerkingen op deze zijn daarop inmiddels aangepast.

Mevrouw van Doorn heeft het idee dat de laatste jaren steeds meer negativiteit onder bewoners naar boven is gekomen. In Aalsmeer komt wel een training omdenken om de negativiteit er meer uit te halen.

Mevrouw Heidrich geeft aan dat ze die negativiteit herkent en ook zou willen dat het mogelijk zou zijn die negativiteit meer te uiten in wensen in plaats van verwijten. Dat is voor klanten die hun vraag al vaker neerlegden bij Eigen Haard en geen of geen duidelijk antwoord ontvangen natuurlijk ook lastig.

Alert ziet ook dat het soms mis gaat als twee medewerkers binnen Eigen Haard een andere boodschap uitdragen. Dat komt bijvoorbeeld voor bij complexen in transitie waarbij de opzichter van de onderhoudsdienst een ander antwoord geeft dan bijvoorbeeld de projectleider van het project zelf. Een (eenvoudige) oplossing zou zijn om alleen de verantwoordelijke persoon te laten communiceren over het onderwerp.

Een goed voorbeeld bij de afdeling Debiteuren beheer die afgelopen vrijdag bij een workshop voor HBO Argus voorbij kwam gaat over het gericht sturen van brieven per 'type klant'. Niet iedereen met een huurachterstand ontvangt straks dezelfde brief. Er is onderzoek gedaan samen met onderzoekers van de hogeschool van Amsterdam naar het effect van toon en woordkeus op de klant.

Het algemene advies is vooral duidelijk zijn en de klant zoveel mogelijk op de hoogte houden. Ook als zaken/werkzaamheden bijvoorbeeld vertraging oplopen. In het document van de heer Jansen staan ook de punten die opgepakt moeten worden.

De afspraak wordt gemaakt dat de lokale huurdersverenigingen mogelijke voorbeelden sturen naar de managers Woonservice (intern maakt EH de afspraak dat deze voorbeelden ook bij Muriel terechtkomen).

De afvaardiging vanuit Alert voor de bespreking van dit onderwerp bij Eigen Haard zijn de heer Duursma en de heer ten Brink.

- Procedure Huurverhoging 2018

*We bespreken de procedure omtrent dit onderwerp voor komend jaar.*



Mevrouw van Rijn meldt als volgt: Alert wil eerst intern haar standpunt bepalen over betaalbaarheid. Er is een uitvraag gedaan richting alle lokalen. Half december bespreekt Alert het intern in haar AB.

Mevrouw Hopman plant een afspraak in voor eind december met de werkgroep Alert (de heer Duursma, de heer Dil en mevrouw Vermeer) samen met de heer Ohlenbush (en mogelijk zijn collega de heer Groenvelt) en mevrouw Hopman zelf.

6 **Rondvraag**

Mevrouw de Ligter vraagt hoe het werkt als er een traplift wordt verwijderd. Dit is in vrijwel alle gevallen voor het WMO (incl de herstelwerkzaamheden)

Mevrouw de Rijn vraagt naar het monumentenbeleid. Mevrouw Heidrich geeft aan dat dat niet in de planning staat.

Mevrouw van Rijn vraagt hoe EH aankijkt tegen het regeerakkoord. Toevallig wordt dit morgen intern bij Eigen Haard over gesproken. De Woonbond was niet onverdeeld positief. Mevrouw Hopman stuurt de link ook nog naar een overzicht van de Aedessite.

<https://www.aedes.nl/artikelen/woningmarkt/verkiezingen/tweede-kamer/regeerakkoord-rutte-iii-de-belangrijkste-plannen-voor-woningcorporaties.html>

<https://www.aedes.nl/artikelen/woningmarkt/verkiezingen/tweede-kamer/regeerakkoord-reacties-andere-partijen.html>

7 **Sluiting**

Mevrouw Heidrich sluit de vergadering