

Verslag

Overlegvergadering Huurdersfederatie Alert - Eigen Haard

Maandag 20 november 2017

19.00 uur Arlandaweg Amsterdam

Aanwezig namens Alert: Mevr Verheul, Mevr Vermeer, Dhr Visser, dhr. Dil, mevr van Rijn

Aanwezig namens EH: mevr Heidrich, mevr Hopman

1	<u>Opening</u> Mevrouw Heidrich opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom
2	<u>Verslag</u> vergadering 16 oktober 2017 Pagina nummering ontbreekt, wordt toegevoegd. Mevrouw Verheul merkt op dat ook passend wonen van invloed is op de doorstroming en beschikbaarheid binnen het onderwerp ouderenbeleid Het onderwerp ouderen beleid komt hoe dan ook terug in de lokale overleggen en Alert neemt het onderwerp op in het werkplan voor 2018. Naar aanleiding van het verslag stand van zaken: - Klantportaal Op 11 december gaat het klantportaal open voor de klanten. Te beginnen met de reparatie verzoeken, deze komen als eerste in het klantportaal. Donderdag 23 november volgt er nog een test met klanten (waar onder andere Bea van Doorn en Wouter Slokker aanwezig zijn). Mevrouw Heidrich meldt dat Eigen Haard vorige week veel telefoonstoringen had. Dit stond los van het klantportaal. De uitval van telefonie had te maken met een upgrade van de telefooncentrale. In het weekend is dit gelukkig opgelost. Zo'n grote storing heeft Eigen Haard nog niet eerder meegemaakt. - Fusie Driemond Vorige week is er een ledenvergadering geweest en daarin zijn de belangrijkste besluiten genomen om de weg voor een fusie vrij te maken. De verwachting is dat begin volgend jaar een zienswijze aanvraag richting Alert gaat. Belangrijk is dat de huurdersvereniging van de Goede Woning op korte termijn contact heeft met Alert of HBO Argus. Mevrouw Hopman zorgt voor de contactgegevens. - Daeb/-niet Daeb er is inmiddels een akkoord van de gemeente Amsterdam en de AW. - Adviesaanvraag Friendscontracten en beleid middensegment Alert heeft de adviesaanvraag ontvangen en mevrouw van Rijn neemt contact op met mevrouw Hopman als Alert nog behoefte heeft aan extra informatie. De heer Dil vraagt of er nog Friendsverhuringen plaats vinden. Op dit moment niet (al in lijn zoals het in de adviesaanvraag staat).
3	<u>Mededelingen & actualiteiten</u> Stand van zaken herziening Basis sociaal plan De laatste hand wordt gelegd aan het Basis Sociaal Plan. We agenderen hem voor het eerste overleg van 29 januari (zodat hij intern bij EH en Alert van te voren doorgenomen kan worden).
4	<u>Onderwerpen:</u>

➤ **Bespreken aanpak evaluatie overlegafspraken 27 augustus 2015**

In de zomer van 2015 spraken we met elkaar over de gewijzigde Woningwet. Tijdens een bijeenkomst op 27 augustus 2017 maakten we een aantal afspraken met elkaar. Alert en Eigen Haard willen deze afspraken evalueren. Hiervoor heeft Alert een voorstel gedaan. Het voorstel bespreken we in de vergadering.

Mevrouw van Rijn heeft het voorstel om de vragen bij Alert intern en bij Eigen Haard intern voor te leggen en de uitkomst daarvan dan verder met elkaar te bespreken in het eerstvolgende overleg.

Mevrouw Heidrich vraagt of er ook een vraag komt over de professionalisering van Alert. Mevrouw van Rijn geeft aan dat de 4^e vraag inderdaad ook bedoeld was voor alle besturen. Zij meldt dat de vraag gesplitst wordt in 4a en 4b.

➤ **Agenda 2018**

We nemen de inhoudelijke agenda voor 2018 door. Welke adviesaanvragen zijn al bekend en aan welke thema's besteden we (extra) aandacht in 2018.

Alert heeft vanuit haar werkplan 2018 een aantal thema's en onderwerpen staan. Eigen Haard heeft daarnaast haar speerpunten en daaruit afgeleide onderwerpen.

Hieruit volgt het volgende lijstje (wat uiteraard aangevuld kan worden):

Thema's en onderwerpen 2018

- Evaluatie onderhoudsabonnement
- Communicatie bewoners en bewonerscommissies
- Woonconcepten
- Bewonersparticipatie
- Kwetsbare groepen
- Duurzaamheidsplan
- Monitor Portefeuillestrategie
- Ouderenbeleid
- Service & stookkosten
- Obeya en X-matrix (lean methodiek voor het jaarplan van EH) Met deze methodiek brengen we intern de voortgang van het jaarplan op een overzichtelijke en manier in beeld. Van klanttevredenheid, betaalbaarheid, verbeteren energie index tot verbeteren leefbaarheid.

Speerpunten Eigen Haard 2018

- Duurzaamheid > duurzaamheidsplan
- Klantcommunicatie en klanttevredenheid
(Dit onderwerp is mede ingegeven door de opmerkingen en signalen vanuit Alert. Van communicatie in projecten maar ook gaan we kijken hoe we kunnen leren van klachten.
- Realisatiegraad investeringen (doen wat we zeggen, dus realistische plannen)

Andere onderwerpen:

- Eigen Haard mengt zich ook in de brede discussie over woonruimteverdeling. De problematiek van zittende huurders die willen of moeten verhuizen wordt de komende tijd onder de loep genomen en ook de positie van instromers.
- Woonlastenfonds/model in Amsterdam: kunnen we dit ook in de Regio gemeenten toepassen.

Adviezen 2018:

1. Fusie Driemond
2. Huurverhoging 2018
3. Duurzaamheid naar verwachting

Afgesproken wordt om bij elke vergadering stil te staan bij deze punten : 'wat staat er de komende tijd op de agenda'.

➤ **Evaluatie samenwerking**

Voor dit agenda onderdeel kijken we elkaar hoe we vinden dat de samenwerking verloopt: Wat ging goed en wat kan beter. We benoemen hier allen een tip en een top.

De heer Dil geeft aan dat hij geen klagen heeft en niet direct een tip heeft.

Mevrouw van Rijn heeft als tip : meer met elkaar in gesprek (in plaats van alleen uitwisselen en antwoord geven op vragen). Mevrouw van Rijn geeft aan dat Alert de werkzaamheden van mevrouw Hopman erg waardeert.

Mevrouw Verheul geeft aan dat zij de laatste anderhalf à twee jaar merkt dat er binnen EH echt intern een wens is om te verbeteren. Als goed verhuurder naar voren treden. En dat op dit moment de juiste punten op tafel komen. Eigen Haard is ook echt aan het professionaliseren.

Mevrouw de Ligter vindt communicatie een belangrijk onderdeel. Met name richting BC en bewoners. Het overleg met EH vindt ze prima.

Mevrouw Vermeer is blij met de inhoudelijke gesprekken en de onderwerpen waar we de komende tijd mee aan de slag gaan. Zij heeft niet direct een tip.

De heer Visser vindt dat het de laatste tijd goed gaat en zegt ' ga zo door' !

Het sociale gezicht van EH is steeds beter zichtbaar.

Tip voor Eigen Haard is communicatie verbeteren.

Mevrouw Hopman geeft als top: Ik vind dat Alert goed georganiseerd is, qua interne werkwijze met de adviesaanvragen en terugkoppeling aan EH. Er is structuur en overzicht wat wanneer loopt en wat de status is. De website is steeds beter op orde.

Als tip geeft zij aan dat Alert zich soms niet genoeg bewust lijkt te zijn van hun invloed. Wees trots op wat jullie doen en bereiken. In de SOK, het basis sociaal plan maar ook de algemene huurvoorwaarden en recent het friendsbeleid zijn veel zaken die Alert heeft geopperd of voorgesteld, meegenomen.

Mevrouw Heidrich geeft aan als top dat zij ervaart dat bijeenkomsten opener, transparanter en constructiever zijn. 'We zijn heel anders met elkaar in gesprek'.

Wat we kunnen verbeteren is: niet te veel op de agenda zodat je inhoudelijk te weinig tijd hebt om er met elkaar goed over te praten. Dus juist over de punten die we agenderen: dieper op ingaan en inhoudelijk meer het gesprek met elkaar voeren.

Wat mevrouw Heidrich nog opmerkt- dat speelt met name wel een in een BC- : bij boosheid wordt weleens op een erg onprettige soms zelfs onbeschofte manier richting medewerkers van EH gecommuniceerd. Dit speelt overigens niet binnen Alert.

Mevrouw Heidrich zou ook samen met Alert verder willen kijken naar de huurdersvertegenwoordiging en achterbanraadpleging.

➤ **Formaliseren beleid verkoop woningen**

Naar aanleiding van de herziening van het Basis Sociaal Plan doet Alert het verzoek het huidige verkoopbeleid van Eigen Haard te formaliseren.

Mevrouw van Rijn geeft aan dat dit onderwerp ter sprake kwam bij de bespreking van het Basis Sociaal plan. Toen kwam intern bij Alert aan de orde dat het huidige verkoopbeleid zoals dit bijvoorbeeld in prestatieafspraken aan de orde kwam.

Mevrouw Heidrich gaat nadenken over de manier waarop we dit kunnen doen.

➤ **Presentatie Duurzaamheid**

Mevrouw Heidrich geeft een presentatie over duurzaamheid, een van de speerpunten in 2018. De presentatie wordt meegezonden.

Mevrouw van Rijn vraagt hoe we het onderwerp het beste kunnen behandelen.

Daar moeten we goed over na denken en breed insteken (ook qua lokale huurdersverenigingen).

	<p>We verwachten in ieder geval een advies aanvraag over het onderwerp Duurzaamheid in 2018. Thema's die mevrouw Heidrich wil agenderen gaan ook over beïnvloeden van bewonersgedrag. Wat 'triggert' mensen om mee te doen? Financieel gewin of in ieder geval niet erop achteruit gaan. Of is de motivatie toch Duurzaamheid en het milieu ?</p> <p>Alert lijkt dit ook een goed onderwerp voor een achterbanraadpleging.</p>
6	<p>Rondvraag</p> <p>Mevrouw Heidrich bedankt mevrouw Verheul voor haar inzet binnen Alert. Eigen Haard neemt nog officieel afscheid van mevrouw Verheul.</p> <p>De heer Dil vraagt naar Havenstad en of Eigen Haard hier ook aan mee doet. Dit is nog niet in een stadium dat daar al concrete planvorming voor is. Meer info: http://www.at5.nl/artikelen/175225/animatie-woon-rij-straks-in-de-amsterdamse-haven</p>
7	<p>Sluiting</p> <p>Mevrouw Heidrich dankt de aanwezigen en sluit de vergadering.</p>

CONCEPT