

Verslag

Overleg Huurdersfederatie Alert en Eigen Haard
Maandag 24 september 2018 19.00 uur – 21.00 uur
Arlandaweg Amsterdam
Aanwezig namens Alert: mevrouw Post, de heer Dil, de heer Visser, de heer van Oudenaren,
mevrouw Vermeer en mevrouw van Rijn
Aanwezig namens Eigen Haard: mevrouw Heidrich en mevrouw Hopman Mevrouw Priester en de
heer van Plateringen (Save)

1	<u>Opening</u> Mevrouw Heidrich opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom.
2	<u>Verslag</u> vergadering 18 juni 2018 De aanwezigen zijn vorige keer niet genoteerd. N.a.v.: 2. Stand van zaken Klantportaal Mevrouw Heidrich koppelt het volgende terug. Het systeem draait nu stabiel. Voor het eind van het jaar gaat 'betalen en betaaloverzicht' live. Huurders kunnen dat via ideal betalen en hun betaalhistorie bijvoorbeeld inzien. We zijn ook bezig alle formulieren (die nu op de website staan) in te voegen zodat klanten rechtstreeks vanuit hun 'eigen omgeving' bijvoorbeeld een melding kunnen doen van overlast. We proberen het zg 'selfservicedeel' (als huur opzeggen ed) samen met andere corporaties te ontwikkelen. Pas als er genoeg functionaliteiten zijn en alles draait goed geven we er met een campagne veel aandacht aan. 4.2 Bewonersonderzoeken EH - Presentatie Klantonderzoek was niet met verslag meegestuurd. Deze is inmiddels nagezonden. -Standaardtekstje over klantpanel t.b.v. Nieuwsbrief LHV-en – nog niet ontvangen. Mevrouw Heidrich vertelt dat dit er op korte termijn aan komt.
3	<u>Mededelingen & actualiteiten</u> - Planning en voortgangsbewaking (bijlage) > doornemen Een aantal punten staat op de agenda. Mevrouw van Rijn meldt dat er in november een themabijeenkomst Duurzaamheid plaats vindt waarbij alle lokale huurdersorganisaties uitgenodigd worden. - Voortgang overleg communicatie > stand van zaken Mevrouw Heidrich vertelt dat er niet veel voortgang te vertellen is tijdens de zomer. Binnen de interne werkgroep communicatie worden alle voorbeelden besproken en maatregelen genomen. De bedoeling is dat de resultaten hiervan steeds meer merkbaar worden. - Voortgang overleg werkgroep huuraanpassing > stand van zaken Mevrouw Vermeer vertelt dat de notitie over het maatwerk wat vertraging had opgelopen maar dat deze verder goed gevallen is. De invoering van de maatregelen staat formeel op 1 januari maar de klanten worden wel al geholpen. Wat goed was is dat de heer Verhagen, directeur Financien, een presentatie over de meerjarenbegroting heeft gegeven in de werkgroep. Dit gaf een goed inzicht voor welke financiële opgave de corporaties nu staan.

- Mevrouw van Rijn vertelt dat er binnen Alert een portefeuille verdeling is gemaakt. Voor het overleg met Eigen Haard kan het gebeuren dat er dan een afgevaardigde en een portefeuillehouder vanuit 1 lokale huurdersvereniging aanschuift. Dit wordt dan van te voren gemeld.
- Mevrouw Heidrich vertelt dat HBO Argus een belangrijke rol speelt in de Federatie van Amsterdamse Huurderskoepels. Onderwerp van gesprek met Eigen Haard is de rol van HBO Argus in die Federatie. Die is anders dan bij de overige lokale huurderorganisaties omdat die vaak rechtstreeks bij de prestatieafspraken aan tafel zitten met de betreffende gemeente en Eigen Haard. In Amsterdam is dat 'gedelegeerd' aan de federatie van woningcorporaties (aan de kant van Eigen Haard en aan de federatie van Huurderskoepels (aan de kant van HBO Argus). Waarbij van de meeste Amsterdamse corporaties dit ook direct de koepels zijn zoals Alert. Bij Eigen Haard en voor HBO Argus is dat dus anders. Er wordt hierover nog een gesprek ingepland door HBO Argus met Alert en wellicht iemand van Eigen Haard.

4 **Onderwerpen:**

1. Samen Verduurzamen 2018-2019

Anne-Mieke Priester geeft een toelichting op de projectenlijst 2018-2019 en blikt terug op de afgeronde projecten.

De evaluatie heeft uitgewezen dat er heel veel niet goed is gegaan. Dit is voor de betreffende bewoners uiteraard heel vervelend en voor Eigen Haard een goede les. Zaken worden inmiddels op een andere manier aangepakt.

Na de presentatie door Anne-Mieke Priester vertelt mevrouw van Rijn dat een aantal Bewonerscommissies een eigen enquête uitvoert. De resultaten hiervan komen in het volgende overleg terug.

Er wordt nog verder gepraat over de wijze van enquête door Eigen Haard. Wat we bijvoorbeeld gaan doen is in drie of vier fases enquêteren. Zodat bewoners sneller hun feedback kunnen geven.

Mevrouw Heidrich geeft aan dat zij het idee heeft dat er nu goed geëvalueerd is na een periode met veel problemen rondom Save.

De presentatie zelf wordt met dit verslag meegezonden.

2. Toekomst huurdersparticipatie (bijlage)

We bespreken met elkaar de voorstellen verwoord in de notitie.

Mevrouw van Rijn vertelt dat zij samen met mevrouw Hopman een aantal punten heeft benoemd en in een notitie heeft gevat. Deze notitie is besproken in het vooroverleg van Alert.

Bij het eerste punt merkt mevrouw Heidrich op: 'benoem ook direct thema's en onderwerpen in de uitnodiging'. Dit trekt mogelijk ook meer mensen.

Bij het tweede punt is het idee om direct feedback te geven aan Eigen Haard. Mevrouw Heidrich geeft aan dat in plaats van op onderwerp het wellicht goed is om dit proces-gericht te doen.

Dit zouden we dan kunnen doen bij processen waar 'iets speelt' (bijvoorbeeld bij processen waar Eigen Haard al met procesverbeteringen bezig is) of waar signalen over zijn dat zaken niet goed lopen. Het aansluiten bij interne werkgroepen pas hier mooi in.

Mevrouw van Rijn bespreekt in het AB dat er voor de verdere uitvoering een werkgroep vanuit Alert gevormd moet worden voor dit onderwerp als geheel. Mevrouw van Rijn en mevrouw Hopman bespreken het tevens verder in hun voortgangsoverleg.

Met het oog op de portefeuilleverdeling is het ook goed om na te denken over de terugkoppeling vanuit de portefeuillehouders aan de rest van het bestuur van Alert. Mevrouw van Rijn beaamt dat dit ook geldt voor de werkgroepen. Hier is recent ook een afspraak over gemaakt.

3. Nieuwe visie Woonruimteverdeling & Manifest Passend Wonen en reactie Pamflet

NB Door een werkgroep van Alert is een discussiestuk gemaakt dat in AB Alert oktober wordt besproken. Daarna wil Alert de materie met EH bespreken, in het overleg van 19/11. Alert is wel benieuwd naar het standpunt van EH.

Mevrouw Heidrich vertelt voor zover dat nog niet duidelijk was dat EH het manifest steunt. Omdat Alert heeft aangegeven eerst intern een standpunt in te willen nemen geeft mevrouw Heidrich aan dat het ook mogelijk was alleen met elkaar het gesprek te voeren over het manifest. Met andere woorden, het met elkaar van gedachte wisselen zonder formeel standpunt van Alert zou ook prima kunnen wat Eigen Haard betreft. Mevrouw van Rijn geeft aan dat ze dit mee terug neemt naar het AB.

Mevrouw Heidrich vertelt over de nieuwe visie op woonruimteverdeling dat de huidige verdeling wel transparant is maar niet perse 'eerlijk' of optimaal. De roep om een ander model werd steeds breder. Er worden op dit moment verschillende modellen uitgewerkt maar niet allen voldoen aan de doelstelling 'zoveel mogelijk passend wonen', voor wat betreft mevrouw Heidrich. Het blijkt dat het een heel ingewikkeld verhaal is waar iedereen op een lijn moet komen.

In oktober zijn er overleggen met corporatie bestuurders en bestuurders van de gemeentes. Mevrouw Heidrich heeft ook de vraag gesteld welke rol de huurdersorganisaties krijgen.

4. Notitie Ouderenbeleid door werkgroep Alert (bijlage)

Door de werkgroep van Alert is een notitie opgesteld. Deze bespreken we met elkaar.

Mevrouw Heidrich wil voorstellen om voor dit onderwerp een werkgroep met elkaar te vormen om dit verder met elkaar te bespreken. Met name ook omdat veel punten nadere uitwerking en toelichting (over en weer) nodig hebben.

De heer Dil had graag in dit overleg al meer op het stuk in willen gaan.

We zien deze notitie vooral als aftrap van een werkgroep met de portefeuillehouders van Alert.

Mevrouw Heidrich geeft aan dat het ook zeker in de prestatieafspraken een belangrijk onderwerp kan zijn.

Mevrouw Hopman neemt het initiatief voor het bijeenkomen van een werkgroep over dit onderwerp.

5. Overnamebeleid bij mutatie

NB Alert wil graag:

- *Informatie over de nieuwe regeling*
- *Vermelden dat huurders al voor ze gaan verhuizen kunnen laten toetsen welke goederen en aanpassingen ze kunnen laten zitten. Wat schriftelijk wordt bevestigd.*
- *Ervaring is dat goederen/aanpassingen toch worden verwijderd voor nieuwe bewoner bekend is en hierover besluit heeft genomen.*

Mevrouw Hopman geeft een korte presentatie hoe de nieuwe situatie is. De sheets worden bijgevoegd.

Mevrouw Post meldt nog over tuinen en overname. Wat zijn hierover de afspraken? EH gaat dit na.

6. Amsterdamse regeling: Laag inkomen en hoge huur

NB Alert wil:

- *Uitleg bij deze regeling (<https://www.amsterdam.nl/werk-inkomen/pak-je-kans/passende-huur/>)*
- *LHV-en andere gemeentes willen deze regeling inbrengen bij de Prestatie afspraken 2019*
- *Steunt Eigen Haard die inbreng?*

Dit is het Woonlastenakkoord. Mevrouw Heidrich geeft aan dat EH bereid is om dit lokaal te onderzoeken. Voorwaarde daarbij is we dat de gemeentes wel mee moeten hebben en dat de regeling niet zo wordt overgenomen vanuit Amsterdam omdat deze echt heel bewerkelijk is.

	<p>7. Verkoop woningen aan (zittende) huurders met korting</p> <p><i>De vastlegging van deze kortingsregeling is niet te vinden bij EH en Alert. Alert wil in het verslag van dit overleg de in de praktijk toegepaste regeling schriftelijk laten vastleggen.</i></p> <p>Mevrouw Hopman vertelt dat de regeling ook binnen EH formeel wordt vastgelegd. Het voornemen is op 2 oktober.</p>
5	<p><u>Rondvraag & sluiting</u></p> <p>Mevrouw Vermeer meldt dat bij de HVUK de kaart die bij huurders met een huurachterstand in de bus kwam om het vakantie geld hieraan te besteden als betuttelend over is gekomen. Er was een ingezonden brief over in Uithoorn in de plaatselijke krant.</p> <p>Mevrouw Hopman meldt dat zij dat vaker terug hoort en dit terug gekoppeld heeft aan de betreffende afdeling en tevens de vraag heeft gesteld wat de actie heeft opgeleverd.</p> <p>Mevrouw Heidrich sluit de vergadering.</p>

Bijlage:

1. *Presentatie Duurzaamheid*
2. *Sheets overname*

CONCEPT