

Overleg Huurdersfederatie Alert en Eigen Haard

Maandag 28 januari 2019

Aanwezig namens Alert: mevrouw van Rijn, mevrouw de Ligter, de heer Dil, de heer van Oudenaren, mevrouw van Doorn, mevrouw Post, de heer Visser en mevrouw Vermeer.

Aanwezig namens Eigen Haard: mevrouw Heidrich, de heer Ohlenbusch en mevrouw Hopman

1	<p><b><u>Opening</u></b></p> <p>Mevrouw van Rijn opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom. Deze keer zijn alle bestuursleden van Alert uitgenodigd en aanwezig voor zover mogelijk.</p>
2	<p><b><u>Verslag</u></b> vergadering 3 december 2018</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nav verkoop zittende huurders: mevrouw Hopman meldt dat dit punt inmiddels is vastgesteld door het DB van Eigen Haard. Zij stuurt deze bevestiging na.</li><li>- Nav het roulerend voorzitterschap meldt mevrouw Vermeer dat zij tijdens het overleg opmerkte dat de Bewonersraad dan niet vertegenwoordigd is. Dit wordt toegevoegd aan het verslag.</li></ul> <p>Het verslag wordt vastgesteld.</p>
3	<p><b><u>Mededelingen &amp; actualiteiten</u></b></p> <p>Voor de vier geagendeerde mededelingen zijn sheets gemaakt die tijdens de vergadering getoond worden. De tekst van de sheets zijn hieronder in het verslag overgenomen.</p> <p><b>3.1 Werkgroep Passend Wonen</b></p> <p>Vanuit Alert nemen de volgende bestuursleden deel aan de interne werkgroep Passend Wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Piet ten Brink (Uithoorn)</li><li>➤ Bea van Doorn (Aalsmeer)</li><li>➤ Hennie van Rijn (Amstelveen)</li><li>➤ José Janssen Groesbeek (Ouder Amstel)</li></ul> <p>Vanuit Amsterdam volgt er mogelijk nog een naam meldt de heer Visser. Gezien het onderwerp is dit inderdaad ook aan te bevelen.</p> <p>De eerste bijeenkomst wordt gepland voor februari/maart.</p> <p><b>3.2 Aanpak inkoop Schoon</b></p> <p><b>Aanleiding:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• meer grip op het thema 'schoon' als aandachtspunt van onze score op de leefbaarheid in onze wijken, buurten en complexen.</li><li>• belangrijk onderdeel hiervan is de schoonmaak kwaliteit van onze complexen door onze schoonmaak leveranciers.</li><li>• de (schoonmaak)kwaliteit varieert, het aantal partijen is te groot (vele tientallen) en een aantal partijen voldoen niet aan kwalitatieve criteria en certificaten.</li></ul> <p>Reden om de bestaande schoonmaakcontracten per regio opnieuw aan te besteden.</p>

### **Aanpak:**

- schoonmaakcontracten opnieuw aanbesteden bij bestaande en nieuwe schoonmaakleveranciers.
- op basis van harde criteria, bewoners enquêtes en ervaringen en kennis die wij hebben opgedaan in een eventueel eerdere of huidige samenwerking selecteren wij vervolgens 4 tot 5 schoonmaakleveranciers . Dit gebeurt per regio.
- gestart wordt in Regio 1 (Amsterdam Noord en Oost).
- de bewoners worden per Regio per brief hierover geïnformeerd.

Mevrouw de Ligter vraagt of de BC's ook bij de aanbesteding worden betrokken? Mevrouw Heidrich meldt dat met de bewonerscommissie wel bijvoorbeeld de samenstelling van het schoonmaakpakket wordt besproken, maar de aanbesteding aan de schoonmaakbedrijven voert Eigen Haard uit.

De aanbesteding wordt per Regio gedaan. Regio 1 (Amsterdam Noord en Oost) start en loopt door tot aan de zomer. Daarna volgen de andere regio's.

### **3.3 Bewonerscommissies**

Mevrouw Hopman meldt dat er een pilot aankomt waarin we het functioneren van Bewonerscommissies evalueren.

**Pilot:** 'hoe functioneert een Bewonerscommissie'

**Doel:** evalueren van het functioneren van de ca 180 Bewonerscommissies in ons bezit.

**Hoe?** We beginnen bij een klein aantal BC's.

Samen met de BC doen we een meting op belangrijke punten als:

- Is er een voor-en najaarsoverleg / schouw;
- Is de samenstelling van de BC juist;
- Houdt de BC een bewonersbijeenkomst;
- Communiqueert de BC met haar achterban; etc

**Vervolg:** Is er een plan van aanpak nodig? Dan stellen we die samen op en kijken na een jaar hoe dit heeft uitgepakt. Gevolg kan zijn dat een BC wordt opgeheven.

Mevrouw Hopman geeft aan dat de lokale Huurdersorganisaties op de hoogte gehouden worden van de Pilot.

### **Handleiding Bewonerscommissies**

Mevrouw Hopman vertelt dat de Handleiding voor Bewonerscommissies is prettiger/beter leesbaar gemaakt. De handleiding zou meer een handvat moeten zijn waarin Bewonerscommissies kunnen terugvinden wat de rollen en taken nu precies zijn. Deze zijn dan ook duidelijker uitgeschreven. Het verzoek aan Alert is om mee te lezen en input te geven alvorens deze als hulpmiddel voor onze BC's wordt verspreid. Mevrouw Hopman stuurt het concept binnenkort naar Alert.

### **Communicatie Bewonerscommissies (Kaizen)**

Mevrouw Heidrich vertelt dat er drie jaar geleden een analyse is gemaakt naar aanleiding van een inventarisatie tijdens de BC dag van 2016. Daarna is een analyse gemaakt en geconstateerd dat drie belangrijke processen wat betreft communicatie verbetering behoeven, te weten:

- Communicatie servicekosten
- Communicatie over afhandeling acties uit BC overleggen
- Communicatie planmatig onderhoud.

Mevrouw Heidrich praat de werkgroep Communicatie van Alert hier regelmatig over bij. Op alle drie processen zijn verbeteracties uitgevoerd en gepland . De verwachting is dat de huurders en BC's hier een positief effect van gaan merken.

### **3.4 Pilot balie Arlandaweg**

Mevrouw Hopman vertelt dat er een pilot aankomt voor de balie op de Arlandaweg.

**Aanleiding:** regelmatig voorkomende lange wachttijden voor klanten die 'ad hoc' langskomen.

**Pilot voorstel:** voor contact met een medewerker Klantcontact op ons kantoor aan de Arlandaweg kan een afspraak ingepland worden.

Dienstverlening tijdens de pilot:

- De klant kan nog steeds ad hoc langskomen van 09:00 tot 17:00 uur
- Verder kan de klant op afspraak langskomen van 09:00 tot 16:30 uur.
- Als er klanten ad hoc langskomen, wordt de mogelijkheid van een afspraak voor een eventueel volgend bezoek onder de aandacht gebracht.
- Tijdens elk bezoek wordt de klant gewezen op (digitale) alternatieven, zoals de Eigen Haard internetsite en het huurdersportal) en wordt de van toepassing zijnde flyer besproken en meegegeven. (flyers: "afspraak maken", "huur betalen", "reparatieverzoeken", "ruimte zoeken" en "overlast")

Het wordt in een pilot gedaan om te onderzoeken of een en ander werkt. Pas daarna wordt het breder gecommuniceerd ook via de website van Eigen Haard.

### 3.5 vervolg mededelingen & actualiteiten

- Mevrouw van Rijn meldt dat er perikelen zijn rondom de prestatieafspraken in Amstelveen. De stand van zaken is dat er tussen de gemeente, de Bewonersraad en Eigen Haard recent een afspraak is gemaakt dat een bureau (Atrive) een onderzoek gaat doen naar de onderwerpen die spelen.  
Nu blijkt vervolgens dat dit weekend een bewoonster van de van Heuven Goedhartlaan BC's heeft aangeschreven in Amstelveen, Aalsmeer en Uithoorn waarin zij oproept om klachten over Eigen Haard en Bewonersraad bij haar te melden. En zij meldt tevens dat de wethouder dit initiatief zou ondersteunen. De betreffende huurster is voorzitter van de Bewonerscommissie en tevens echtgenote van een Bestuurslid van de Bewonersraad. Er ontstaat hiermee een vervelende situatie voor de Bewonersraad. Waar de Bewonersraad, de gemeente en Eigen Haard juist constructief met elkaar in gesprek zijn en blijven, is dit een actie die dit niet ten goede komt of hieraan bijdraagt.  
Er volgt een gesprek tijdens de vergadering waarbij de verschillende bestuursleden de actie van deze huurster afkeuren. Mevrouw van Doorn geeft aan dat zij het ook niet waardeert dat deze huurster de BC's in andere gemeentes hierin meeneemt. Mevrouw Vermeer onderschrijft dat. De vraag komt voorbij of deze huurster het als voorzitter van de Bewonerscommissie doet of op persoonlijke titel. Indien zij dit als voorzitter doet moet zij hier in ten minste op aangesproken worden is de suggestie vanuit de aanwezigen. Mevrouw Heidrich biedt aan dat Eigen Haard altijd mee kan denken met de Bewonersraad 'hoe hier mee op te gaan'. Het lijkt verstandig hier samen ook met of richting de gemeente een standpunt in te bepalen.  
Mevrouw van Rijn heeft in overleg met mevrouw van Doorn, voor de vergadering de betreffende mail doorgestuurd aan Eigen Haard ter bespreking in de vergadering van Alert omdat deze actie meerdere gemeentes betreft en niet alleen de Bewonersraad.  
Omdat de bewoonster niet alleen in Amstelveen bewonerscommissies benaderd heeft, ziet Alert de actie ook als een aangelegenheid die mogelijk door Alert wordt opgepakt, afhankelijk van het vervolg.
- Mevrouw Heidrich meldt dat de meeste aanwezigen het al weten maar dat zij in de loop van de zomer stopt bij Eigen Haard. Mevrouw Heidrich geeft aan dat zij het werk nog steeds met plezier doet en interessant vindt, zo ook de samenwerking met de Huurdersorganisaties. Maar zij vindt het tijd om het stokje over te dragen en andere dingen te gaan doen.

4 **Onderwerpen:**

#### 1. Huuraanpassing 2019

De heer Ohlenbusch van de afdeling Strategie geeft een presentatie in het kader van de komende adviesaanvraag voor de komende huurverhoging 2019. Vorige week, 24 januari, heeft Eigen Haard met de werkgroep Betaalbaarheid nog een overleg gehad over de komende adviesaanvraag die morgen aan Alert wordt verzonden.

Afgesproken wordt dat mevrouw Hopman de presentatie van deze avond direct meestuurt met de adviesaanvraag.

Mevrouw van Doorn merkt tijdens de presentatie op dat het belangrijk is om in de brieven voor huurders van parkeer/garage plaatsen duidelijkheid belangrijk is. Hier kwamen vorig jaar vragen over.

Alert stelt de vraag: Is er ruimte voor onderhandeling? De heer Ohlenbusch geeft aan dat die ruimte er in feite niet is. De inflatie en 1% hebben we nodig om te kunnen blijven doen wat we willen doen. Dit is ook eerder in de presentatie door de directeur Financiën, de heer Verhagen toegelicht.

De heer Dil geeft aan dat hij moeite heeft met de huurverhoging voor huurders in de vrije sector die bijvoorbeeld in een woning zitten met een slecht energielabel en daardoor hoge energielasten. Zij krijgen toch een huurverhoging van 2,2 % terwijl zij al veel kosten hebben. Dit zijn toch individuele casussen waar we per geval naar moeten kijken.

## **2. Planning Speerpunten 2019**

Voor de speerpunten voor 2019 zoals deze tijdens de vorige vergadering zijn vastgesteld is door een planning gemaakt. Deze planning is toegevoegd als bijlage en wordt tijdens de vergadering vastgesteld.

## **3. Prettige Wijken**

Mevrouw Heidrich neemt de aanwezigen mee door de presentatie. Deze wordt als bijlage meegezonden.

Mevrouw van Doorn vertelt dat zij het idee heeft dat door passend toewijzen in Aalsmeer in wat je kunt noemen een betere wijk, ziet dat er een mooie mix komt doordat er ook mensen instromen met een lager inkomen.

De presentatie wordt afgesloten met een aantal vragen. Deze staan op de laatste sheet. Mevrouw van Rijn geeft aan dat Alert dit mee terug neemt naar haar DB en deze vragen daar bespreekt. In de volgende vergadering komt Alert hier vervolgens op terug.

## **5 Rondvraag & sluiting**

De heer Dil geeft aan naar aanleiding van het vorige punt (prettige wijken) in Landsmeer al lang gesproken wordt over de achterpaden. Mevrouw Hopman geeft aan dat dit op de volgende lokale vergadering geagendeerd wordt.

Mevrouw Heidrich vraagt, in het kader van evaluatie of twee presentaties niet teveel was. De mening zijn verdeeld. Enerzijds is er minder ruimte voor discussie, anderzijds geven de presentaties ook weer goede informatie. We moeten de balans hierin goed bewaken.

Mevrouw van Rijn dankt de aanwezigen en sluit de vergadering.