

Overleg Huurdersfederatie Alert en Eigen Haard

Maandag 23 september 2019 19.00 uur – 21.00 uur

Aanwezig namens Alert: de heer ten Brink, mevrouw Groenhoff, mevrouw Schoonman, mevrouw van Doorn, de heer van Oudenaren, de heer Slokker en mevrouw Post de heer Spinhoven, de heer Visser en de heer Dil.

Aanwezig namens Eigen Haard: de heer Hogenboom en mevrouw Hopman

1	<p><b><u>Opening</u></b></p> <p>Mevrouw Post opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom.</p>
2	<p><b><u>Verslag</u></b> vergadering 1 juli 2019</p> <p>Mevrouw Els Vermeer van HV Uithoorn, de heer Henk Dil van de HV Landsmeer, de heer Cor Spinhoven van de Bewonersraad Amstelveen en de heer Hans Visser vanuit HBO Argus waren de vorige keer niet bij het voorstelronde aanwezig.</p> <p>De namen van de heer Gerrit van Oudenaren mevrouw van Doorn zijn in het vorige verslag niet juist geschreven.</p> <p>De heer ten Brink vraagt naar het rapport van Atrive. Mevrouw Hopman deelt het nogmaals.</p> <p>De heer Dil vraagt naar de vraag van de heer Hogenboom over de positionering van Alert. Dit punt staat geagendeerd voor vandaag.</p> <p>Het verslag wordt vervolgens goedgekeurd.</p>
3	<p><b><u>Mededelingen &amp; actualiteiten</u></b></p> <p>3.1 Werkgroepen Alert Mevrouw Post vertelt dat Alert een nieuwe manier van werken heeft afgesproken voor wat betreft de werkgroepen. Mevrouw van Doorn legt uit dat de werkgroepen vanuit het AB van Alert nu een duidelijke opdracht meekrijgen en op hun beurt een goede terugkoppeling moeten geven. Alles wordt bijgehouden via een dashboard, zodat de stand van zaken altijd helder is. Monitoring is daarbij ook belangrijk. Alert wil kijken of zij aan elke werkgroep een (interne of externe) deskundige kunnen aanhaken.</p> <p>3.2 Vervolg traject herijken bedrijfsstrategie In april informeerden Eigen Haard Alert al over het plan van aanpak voor de herijking van de bedrijfsstrategie. Eigen Haard nam Alert tijdens de vergadering in april mee in de stand van zaken van de huidige ambities en lichten het proces toe om te komen tot een herijkt visie- en ambitiedocument. Het wordt overigens niet een hele andere strategie, de kernopdrachten blijven bestaan. In juni presenteerden Ivar Vermazen van de afdelingen Strategie, Alert de uitkomsten van de enquête onder de stakeholders.</p> <p>In november moet het uiteindelijke stuk gereed zijn en tijdens de vergadering van 25 november presenteert Eigen Haard het dan ook aan Alert</p> <p>Daarna volgen nog de portefeuille keuzes. Hierover heeft Alert adviesrecht.</p> <p>De portefeuille strategie vormt zo ook een basis voor de prestatieafspraken.</p> <p>De heer Ten Brink vraagt of Eigen Haard ook overleg voert met andere corporaties, bijvoorbeeld over leefbaarheid. De heer Hogenboom beaamt dit. Een voorbeeld hiervan is</p>

bijvoorbeeld de jaarlijkse Stakeholderdialoog in Amsterdam. Juist in gebieden waar meerdere corporaties actief zijn is het vaak nuttig om kennis, ervaringen en aanpak met elkaar te bespreken.

### 3.3 Nieuw systeem WoningNet

WoningNet wordt aangepast voor onze regio. Een aantal regio's is ons al voorgegaan. De bedoeling was dat het nieuwe systeem eind oktober 'live' zou gaan. Dit wordt nu 19 november. De belangrijkste wijziging voor Woningzoekenden is dat er dagelijks nieuw aanbod op WoningNet verschijnt. Als een woningzoekende 1x per week het aanbod bekijkt mist hij of zij niets. Dat is nu overigens ook het geval. Voor de corporatiemedewerkers betekent het een andere manier van werken met name ook in de overgangsperiode. Daar kunnen woningzoekenden dan ook iets van merken. Er komt richting woningzoekenden natuurlijk communicatie over die Eigen Haard op haar beurt weer overneemt.

### 3.4 Pilot bereikbaarheid

Vanaf de zomerperiode voert Eigen Haard een pilot uit waar we Alert eerder over informeerden. Even kort de inhoud van de pilot.

We zien dat steeds meer mensen ons via de digitale/online kanalen weet te bereiken. Ook zien we dat het aantal mensen dat de nieuwe kanalen uitprobeert groeit, met name als er geen mogelijkheid is om te bellen. Mensen ervaren vervolgens dat bijvoorbeeld het klantportaal een handige manier is om een reparatieverzoek te melden en direct een afspraak te hebben, een overlast of iets anders te melden via een contactformulier of te chatten met een medewerker. We willen zowel onze online als bellende klant zo goed mogelijk bedienen.

De pilot houdt in dat onze telefonische klantenservice in plaats van 8.30 tot 17.00 uur van 9.00 tot 16.00 uur bereikbaar is. Uiteraard kunnen klanten ons 24 uur per dag telefonisch bereiken voor spoed en noodgevallen. Dat verandert niet. Tijdens de 1,5 uur die de medewerkers van de afdeling Klantcontact dan niet aan het bellen zijn, worden zij volledige ingezet op de digitale en online kanalen. Daarnaast ligt tussen 9.00 en 16.00 uur de focus volledig op telefonie, wat daar een positief resultaat moet geven.

De heer Hogenboom vertelt dat de pilot intern is geëvalueerd. Deze resultaten waren positief. De medewerkers ervaren voor beide klanten meer tijd door de efficiëntere indeling van hun tijd. Ook is geïnventariseerd of er klachten binnen zijn gekomen over de telefonische bereikbaarheid. Dat is niet het geval.

De heer Hogenboom vertelt dat hij ook benieuwd is of de Huurdersorganisaties benaderd zijn door klanten over de pilot. Mevrouw van Doorn meldt positieve reacties van huurders die snel teruggebeld werden. Mevrouw Post heeft geen reacties gehad, wat ook positief kan worden uitgelegd. Als de werkwijze uit de pilot succesvol blijkt en klachten hierover verder uitblijven dan wordt de pilot uiteindelijk omgezet naar de reguliere werkwijze.

Mevrouw van Doorn vraagt wanneer er foto's toegevoegd kunnen worden bij een reparatiemelding. Dit zou bijna moeten kunnen. Mevrouw Hopman gaat dit na. (24-9; dit klopt. Er wordt hard gewerkt aan deze mogelijkheid)

Mevrouw Schoonman heeft in haar complex geen goede ervaringen met de opvolging van mail en vragen. Dat is natuurlijk heel vervelend. Het is belangrijk om een klacht hierover in te dienen. Omdat dan een overzicht ontstaat van wat niet goed gaat en waar verbetering nodig is. Het klachtenmanagement komt ook naar voren in het Atrive rapport. EH is intensief bezig met verbeteracties.

De heer Spinhoven vraagt waarom een telefoniste hem niet wil doorverbinden als hij belt met een vraag over huurverlaging.

De afdeling Klantcontact beantwoordt echter zelf 80 % van de vragen van de klant. Op deze afdeling zitten goed opgeleide Eigen Haard medewerkers die met behulp van een 'kennissysteem' toegang hebben tot heel veel informatie om die vragen te beantwoorden. Als de medewerker van de afdeling Klantcontact slechts zou doorverbinden betekent dat voor de Back Office afdelingen (zoals de huuradministratie) veel onderbrekingen van hun werk. In het voorbeeld wat de heer Spinhoven schets ontving hij informatie van de betreffende medewerker over welke papieren voor een dergelijke aanvraag naar Eigen Haard opgestuurd moeten worden. De afdeling Huuradministratie beoordeelt deze formulieren vervolgens na ontvangst.

In het kader van actualiteiten vraagt mevrouw Post naar een StartUp waar Eigen Haard aan deel neemt. De heer Hogenboom vertelt dat dit voortkomt uit een challenge. Een partij uit Zuid Afrika heeft dit gewonnen. Het gaat om modulair bouwen en inmiddels is er een proefwoning gerealiseerd. De basis is een zeecontainer maar het zijn volwaardige woningen. Op dit moment is het een test fase die zeker, ook vanwege de snelheid waarmee gebouwd wordt, interessant om te volgen.

#### Overige mededelingen

##### - Prestatieafspraken Haarlemmermeer 2020

De heer Hogenboom vertelt dat Eigen Haard inmiddels ook actief is in de Haarlemmermeer. Nu wil de gemeente Haarlemmermeer ook graag prestatieafspraken met ons maken. De vraag is of Alert de rol namens de huurders wil waarnemen. Alert bespreekt dit intern en laat het binnenkort weten.

Mevrouw van Doorn vraagt of het mogelijk is om iets op papier te krijgen. Eigen Haard zal het concept alvast toesturen.

##### - Warmtewet

Corporaties vallen vanaf 2020 niet meer onder de warmtewet uit 2014 maar weer onder huurrecht voor wat betreft de levering voor warmte. Dat heeft gevolgen voor zittende huurders. Een projectgroep werkt aan de verdere uitwerking. Onderdeel daarvan is het informeren van Alert en de BC's en uiteraard de huurders die het betreft.

Omdat vanaf nu nieuwe huurders geen leveringscontract meer hoeven te ondertekenen moet er wel een aanvulling komen in het huurcontract en de algemene huurvoorwaarden. Aedes heeft hiervoor een standaard tekst gemaakt die corporaties over kunnen nemen.

##### - Nieuwe Handboek BC's

De nieuwe handleiding voor onze Bewonerscommissies is gereed. Met input van de huurdersorganisatie en BC's is hij tot stand gekomen. Binnenkort ontvangen alle BC's een exemplaar en hij komt op website.

##### - Automatische incasso nieuwe huurders

De afdeling Debiteuren & Incasso buigt zich al enige tijd over het geringe aantal nieuwe huurders dat bij contract tekenen een machtiging afgeeft. Zo'n 65% slechts. Bij de groep huurders met automatische incasso zijn betalingsproblemen echter aanzienlijk lager dan bij de groep huurders die op een andere manier betaald. Bij die laatste is het 45% en bij incasso 15%. Eigen Haard streeft dan ook naar zoveel mogelijk automatische incasso's.

Mevrouw Schoonman geeft aan dat het waarschijnlijk komt door het nieuwe bankbeleid (niet meer roodstaan) en wantrouwen naar banken toe. Huurder willen het zelf in de hand hebben. Mevrouw Hopman vertelt dat ze een rondje langs de makelaars heeft gedaan om na te gaan wat de motivatie van huurders is. De meeste huurders geven aan dat de mogelijkheden qua dag in de maand te beperkt is. Zij willen liever zelf de dag uitkiezen.

Eigen Haard vraagt zit af in hoeverre je het zou kunnen verplichten. Is dat wenselijk of juist niet. En anders, wat kan huurders over de streep halen om toch een machtiging af te geven? Alert bespreekt het intern. Ook wordt het in de werkgroep betaalbaarheid meegenomen.

##### - Verhuurdersheffing

De heer Hogenboom vertelt dat Mieke van de Berg as donderdag de jaarlijkse Verhuurdersheffing overmaakt. 56 miljoen euro. Dit wil Eigen Haard samen met heel veel andere corporaties niet zomaar voorbij laten gaan. Er wordt een filmpje gemaakt waarin we laten zien dat het bedrag wordt overgemaakt en wat we eigenlijk veel beter met dat geld hadden kunnen doen. De heer Hogenboom vraagt of Alert ook een rol wil spelen in dit filmpje. Dit wil Alert uiteraard.

Link naar filmpje:

Mevrouw Schoonman vraagt of de woningen aan de Buiksloterham worden gesplitst? Mevrouw Hopman gaat dit na en belt mevrouw Schoonman hierover.

4

**Onderwerpen:****1. Bedrijfsjaarplan**

Alert heeft geen vragen van te voren opgestuurd.

Mevrouw Schoonman geeft aan dat het onderwerp tijdelijke contracten voor HBO Argus een groot bezwaar is. Huren mag nooit tijdelijk zijn, slechts in uitzonderlijke gevallen als studenten- of jongerencontracten.

Mevrouw Post vraagt of het genoemde aantal save woningen per jaar is? Dat klopt inderdaad. Naar aanleiding van een vraag over de klantbeoordelingen vertelt de heer Hogenboom dat het oordeel van vertrekkende huurders en nieuwe huurders via enquêtes apart wordt uitgevraagd. Oude huurders zijn meer tevreden dan nieuwe huurders. Alle drie (ook de reparatieverzoek enquêtes) zijn in de Aedes benchmark terug te vinden. Alle drie gaan de scores richting 8.

Naar aanleiding van het Klantportaal wordt gevraagd of niet ook in Engels gecommuniceerd zou moeten worden? Hoe is het beleid daarin? Eigen Haard vertaalt eigenlijk nooit zaken van haar communicatie aan klanten.

De heer ten Brink vraagt naar het woord verleiden. Dat vindt hij een naar woord. Zolang er geen aanbod is valt er niets te verleiden. We bespreken dit ook verder in we werkgroep Passend Wonen / Woonruimteverdeling.

Mevrouw Schoonman geeft aan dat ze vindt dat EH wel heel veel bezig is met passend wonen, tijdelijke contacten en woonruimteverdeling.

De heer Hogenboom geeft aan dat het verleiden met doorstromen naar middensegment op dit moment heel goed lukt. Er zijn genoeg grote woningen alleen wonen daar niet altijd grote gezinnen in. Bijbouwen kan niet altijd. Doorstromen lukt op dit moment niet omdat er geen aanbod is.

De heer Spinhoven vertelt dat er een gesprek is geweest in Amstelveen over een plan van aanpak voor van Groot naar Beter.

Een mooie stap zou al zijn als verhuizen via van Groot naar Beter ook 'over gemeentes' heen zou kunnen.

**2. Positionering Alert en de Lokale Huurdersorganisaties**

Voor dit onderwerp is een presentatie gemaakt die een beeld geeft van de formele participatie en de manier waarop zaken in de geldende wet-en regelgeving zijn vastgelegd. De presentatie wordt meegestuurd bij het verslag.

5

**Rondvraag & sluiting**

Mevrouw Vermeer vraagt of Eigen Haard heeft meegedaan aan het 'het Huuralarm'. Dit klopt inderdaad. Het filmpje wat donderdag gemaakt wordt is hier ook onderdeel van.

Mevrouw van Doorn geeft aan dat de nieuwe Woningwet wel heel veel vraagt van de leden van de huurdersorganisaties. De heer Hogenboom beaamt dit. Hij ziet deze verzwarende zeker.

De heer Dil vraagt waar hij informatie kan vinden over de verhuurdersverklaring. Dit is terug te vinden op de website. <https://www.eigenhaard.nl/weten-en-regelen/sociale-huur/huur-en-betalen/ik-wil-mijn-huurcontract-opzeggen/verhuurdersverklaring-aanvragen>

Mevrouw Post sluit de vergadering.