

Notulen (16.01)

van de **gezamenlijke vergadering** van de Raad van Toezicht, het bestuur en de Klachten-(advies)commissie van Stichting Eigen Bouw met Huurdersvereniging Eigen Bouw, gehouden op **maandag 12 december 2016** in het kantoor van de stichting

Aanwezig:	- namens de Raad van Toezicht: de heren F.H. Schutte (voorzitter), G.M. Brand en J.P.H.M. Pierey
	- namens het bestuur: de heer A.B.A.M. Nijland
	- namens de Klachten(advies)commissie: de heren J.J.M. van Gessel en R. Borgers en mevrouw J. van Velsen-van Burik
	- namens Huurdersvereniging Eigen Bouw: de heer L. Lugtenberg en vanaf agendapunt 7 de heer M.A. Nijenhuis
Afwezig:	de heer G.J. van Raan (Raad van Toezicht)
	de heer R.J. Eckermann (Klachten(advies)commissie)
	mevrouw M. van Arendonk (Huurdersvereniging Eigen Bouw)
Notulist:	- mevrouw A.G.M. Jonker-Veens

1. Opening

De voorzitter van de Raad van Toezicht, de heer Schutte heet de aanwezigen van harte welkom, speciaal de heer Borgers en de heer Pierey die dit overleg voor de eerste keer bijwonen. Beide heren zijn op voordracht van de huurdersvereniging benoemd in respectievelijk de Klachten(advies)commissie en de Raad van Toezicht.

2. Mededelingen

Er zijn geen mededelingen.

3. Notulen

a. Vaststelling notulen gezamenlijke vergadering 15.01 d.d. 14-12-2015

De notulen worden ongewijzigd vastgesteld.

Naar aanleiding van de actielijst:

- 15.01.4: de jaarverslagen zijn vooraf toegezonden. Voortaan worden deze uitsluitend digitaal verzonden. De directeur-bestuurder vraagt na of de afwezigen ook hiermee akkoord gaan.
- 15.01.4d: het overzicht met de klachten per complex is verzonden aan de huurdersvereniging.

4. Algemene zaken

De jaarverslagen zijn vooraf toegezonden.

a. Verslag Raad van Toezicht Stichting Eigen Bouw over het jaar 2016

De voorzitter licht enkele punten uit het jaarverslag toe. De taken en rolinvulling van de Raad van Toezicht veranderen weinig. In een extra themabijeenkomst is geadviseerd over de strategische keuzes.

De heer Pierey is als nieuw lid benoemd in de Raad van Toezicht. Voor een goede overgang is besloten de heer Van Raan te herbenoemen voor een periode van één jaar. Met de voornemens in het ondernemingsplan zit Eigen Bouw in een belangrijke transitiefase. Momenteel wordt de herijking van het strategisch voorraadbeleid uitgewerkt. De transitie en vernieuwing zijn lastig omdat de financiële positie niet veel ruimte laat voor investeringen. Het strategisch voorraadbeleid wordt voor advies aan de huurdersvereniging voorgelegd.

De heer Lugtenberg noemt als insteek voor de huurdersvereniging dat er gewaarborgd

is dat goed wordt gezorgd voor de huidige huurders en dat er een goede communicatie plaatsvindt.

De voorzitter geeft aan dat de transitie in goede communicatie en overleg met de huurders wordt gedaan. Een belangrijke rol is hierin weggelegd voor de nieuw aangestelde adviseur Strategie & beleid, mevrouw S. Lans.

Desgevraagd benoemt de voorzitter dat Eigen Bouw opschuift van 80% sociale en 20% geliberaliseerde huur naar 40% sociale en 60% geliberaliseerde huur in 2025. De in het ondernemingsplan genoemde ambitie om te groeien naar meer dan 1000 woningen om te komen tot een duurzame organisatie met een professionele aansturing blijkt pas op langere termijn realiseerbaar. Het strategisch voorraadbeleid wordt voor 4 of 5 jaar vastgesteld en de hoofdlijnen tot en met 2025 worden aangegeven. Op basis van nieuwe inzichten en ontwikkelingen blijven bijstellingen mogelijk. Op complexniveau worden de consequenties voor de huurders in kaart gebracht.

Omdat Eigen Bouw geen toegelaten instelling is en daardoor een andere positie heeft dan de woningcorporaties is gekozen voor het accent op de geliberaliseerde markt. Door de trend vanuit het ministerie dat de corporaties alleen voor de doelgroep sociale huur mogen bouwen en ontwikkelen ontstaan er voor Eigen Bouw kansen voor huurders boven de grens van € 710. Er is op dit moment weinig doorstroming van sociale huur naar geliberaliseerde huur waardoor de woningmarkt stagneert. In de toekomst wordt een grotere vraag naar geliberaliseerde huurwoningen verwacht. In tegenstelling tot de corporaties kan Eigen Bouw dit deel van de markt bedienen. Een optie is uitrui van bezit met corporaties. Eigen Bouw heeft overleg met de drie corporaties en de gemeente over het complementair aan elkaar zijn en ons aanbod aan de Deventer samenleving. De huurdersvereniging heeft ook aansluiting gezocht bij de Deventer huurdersverenigingen.

De heer Lugtenberg vraagt een toelichting op de begrotingswijziging ten behoeve van de lekkages bij de liftschachten van Uiterwaerde. De directeur-bestuurder licht de juridische en technische kant toe. Het complex is in twee fasen gebouwd. De lekkage openbaarde zich voornamelijk in het tweede deel van de bouw. In overleg met de aannemer is lang tevergeefs gezocht naar oplossingen. Toen de termijn van 5 jaar om een beroep te doen op verborgen gebreken van de tweede fase dreigde te verstrijken is een claim bij de Raad voor Arbitrage ingediend om verlies van rechten te voorkomen. Uit nieuw onderzoek bleek dat ook na herstel de lekkagerisico's zouden blijven bestaan. Besloten is de constructie aan te passen door het plaatsen van een tweede huid om alle schachten. Bij twee schachten speelde het probleem in mindere mate. Omdat Eigen Bouw daar de rechten op herstel heeft verloren komen die kosten geheel voor eigen rekening. Een deel van de kosten voor de bekleding van de liftschacht van het tweede deel van het gebouw wordt verhaald op de aannemer.

b. Jaarverslag 2016 Klachten(advies)commissie Stichting Eigen Bouw

In het verslagjaar zijn geen klachten ontvangen.

Met de benoeming van de heer Borgers is de commissie weer voltallig.

Het feit dat de commissie geen klachten ontvangt wijst erop dat de organisatie voldoende adequaat reageert op opmerkingen en klachten. De huurdersvereniging verwijst huurders met klachten door naar de organisatie en wijst hen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Klachten(advies)commissie. Op vragen aan huurders wat er leeft komt weinig respons. De meeste input komt vanuit de bewonerscommissies. Het begrip "klacht" is subjectief en moeilijk te definiëren. Het is vaak niet zozeer de klacht op zich maar de ontevredenheid over het antwoord of de benadering.

Communicatie en uitleg zijn belangrijk, via een gesprek of een brief.

De heer Pierrey merkt op dat je klachten moet koesteren, het zijn adviezen voor verbetering. Hij doet de suggestie aan de organisatie de binnenkomende klachten en afhandeling daarvan te registreren en dit op te nemen in het jaarverslag. Een dergelijk

overzicht kan bijdragen aan verbetering van de producten.

De directeur-bestuurder vraagt of de commissie van mening is dat zij voldoende zichtbaar en benaderbaar zijn voor de huurder met een klacht. Is er behoefte aan profilering in het infoblad? De Klachten(advies)commissie is een onafhankelijke commissie maar acht het een goed idee om een artikeltje in het infoblad op te nemen. Bij de bewonerscommissies is voldoende bekendheid over de Klachten(advies)commissie.

De procedure is mogelijk een drempel voor het indienen van een klacht. Indien de organisatie de klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld moet een klacht worden ingediend bij de directeur-bestuurder. Is de huurder het niet eens met zijn besluit dan kan men zich wenden tot de Klachten(advies)commissie. De directeur-bestuurder bespreekt met de Klachten(advies)commissie of de procedure te vereenvoudigen is.

c. Jaarverslag Huurdersvereniging Eigen Bouw 2016

De heer Lugtenberg benoemt het belang van goede communicatie, met een duidelijke, simpele uitleg van de materie, naast de noodzakelijke juridische passages. Van huurders ontvingen zij reacties dat de brieven over bijvoorbeeld het huurbeleid niet begrijpelijk genoeg waren. De huurdersvereniging heeft dit ook reeds met de directeur-bestuurder besproken.

De heer Pierey doet de suggestie op de voorkant van brieven een niet-juridische, simpele uitleg te geven en op de achterkant de juridische tekst.

De directeur-bestuurder heeft de communicatie neergelegd bij de nieuwe medewerker die ook een communicatieachtergrond heeft. Nu al wordt in brieven de kern genoemd met verwijzing naar de website of het infoblad voor achtergrondinformatie. De brief over asbest is voor commentaar voorgelegd aan de huurdersvereniging en de ontvangen tips zijn meegenomen.

Het is lastig om de huurders bij de belangenbehartiging door de huurdersvereniging te betrekken. Op de ALV zijn slechts ca. 30 personen aanwezig, vooral leden van de bewonerscommissies. Een presentatie over brandveiligheid trok niet veel meer aanwezigen. Ondanks persoonlijke benadering is er geen bereidheid om zitting te nemen in het bestuur van de huurdersvereniging vanwege tijdgebrek of geen interesse. De faciliteiten zijn voldoende. Dit probleem speelt overal.

Het is in het belang van Eigen Bouw dat de stem van de huurder tot uiting komt, vanuit alle geledingen.

Omdat dit werk niet erg motiveert door de beperkte mogelijkheden op grond van de Overlegwet, veel tijd kost en in verband met andere prioriteiten heeft de heer Lugtenberg besloten te stoppen met zijn bestuursfunctie binnen de huurdersvereniging. Het bestuur heeft begrip voor de besluiten van de organisatie maar had meer onderhandelingsruimte verwacht bij de bespreking van de beleidsvoorstellen.

De directeur-bestuurder hanteert het proces conform de Overlegwet en hecht waarde aan de stem van de huurders maar Eigen Bouw heeft ook zakelijke belangen. Het gaat om verwachtingsmanagement.

De huurdersvereniging wordt voldoende tijdig in het proces betrokken en is tevreden over de uitgebreidheid van de informatie. Het knelpunt is de beperkte wettelijke mogelijkheden. Zijn er binnen die kaders afspraken te maken over meer invloed op bepaalde zaken. Het bestuur van de huurdersvereniging is er in het belang van de huurders en hoort geluiden over de huurverhoging maar ook over de staat van het schilderwerk en de buurt die verslonst.

De heer Pierey stelt voor te bezien wat kan worden gedaan met dit gevoel bij de huurdersvereniging.

Ook de andere twee bestuursleden stoppen met hun werkzaamheden. Tot op heden is het niet gelukt kandidaten voor het bestuur te vinden. Het huidige bestuur handelt het jaar 2016 en de adviesaanvragen voor het strategisch voorraadbeleid en het huurbeleid

2017 nog af en blijft aan tot de komende ALV.

Het bestuur heeft met veel plezier er veel energie in gestoken en geïnvesteerd in persoonlijke ontwikkeling.

Volgens de Overlegwet is een huurdersvereniging niet verplicht maar bij het ontbreken daarvan zijn alle huurders directe gesprekspartner voor de directeur-bestuurder.

De heer Pierey benadrukt het belang dat huurders aan de voorkant worden gehoord, ook om begrip en draagvlak te creëren voor te nemen besluiten.

d. **Jaarverslag 2016 Bestuur Stichting Eigen Bouw**

De directeur-bestuurder noemt de afronding van het onderhoudsproject aan de IJselflat, asbestsaneringen en het reguliere onderhoud. Verder is gewerkt aan het voorbereiden van de organisatie op de toekomst en de visie met betrekking tot het vastgoed in het strategisch voorraadbeleid. Begin 2017 wordt de adviesaanvraag aan de huurdersvereniging voorgelegd.

Conform het ondernemingsplan wordt er de komende jaren meer klantgestuurd gewerkt. Onder andere om die reden is het automatiseringssysteem vernieuwd, evenals de website met een huurdersportaal. De komende maanden wordt de telecominstallatie vernieuwd waardoor meer sturing van gestelde vragen mogelijk wordt. Ook wordt ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen zoals de videotelefoon.

Middels scholing, het aantrekken van nieuw personeel en bevordering van de mobiliteit binnen de teams vindt verdere professionalisering plaats.

In 2016 is het overleg met de huurdersvereniging geïntensiveerd en is veel energie gestoken in de communicatie.

De huurmarkt is het afgelopen jaar aangetrokken, ook in het geliberaliseerde bezit. Er is geen langdurige leegstand meer.

De verhuur van de commerciële ruimtes in de Kogge verloopt moeizamer, ondanks verlaging van de huurprijzen. Eigen Bouw verhuurt uitsluitend aan kwalitatief goede bedrijven waar huurders geen overlast van ondervinden. Er is vertrouwen dat de situatie verbetert na de aanleg van de tunnel. De gemeente heeft een aantal voorstellen hierover van Eigen Bouw gehonoreerd. De verkeersstromen richting station Colmschate en de Scheg komen straks vóór de bedrijfsruimten langs.

5. Wat verder ter tafel komt

a. **Vergaderrooster 2017**

Indien men data wil wijzigen wordt dit doorgegeven aan de directeur-bestuurder.

6. Rondvraag

De voorzitter dankt de notuliste voor haar notuleerwerk in de afgelopen jaren en overhandigt haar een fraai boekje.

7. Sluiting

De vergadering wordt informeel afgesloten in de bijeenkomst ruimte Karveel 2 met een presentatie "Waardering en betrokkenheid van huurders" door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector onder het genot van een hapje en drankje.

Actielijst (16.01)

(van de gezamenlijke vergadering van de Raad van Toezicht, het bestuur, de klachten(adviescommissie) van Stichting Eigen Bouw met de Huurdersvereniging Eigen Bouw d.d. 12 december 2016)

Nummer	Actie	Besproken	Uitvoering
16.01.3.a	Digitale toezending vooraf van jaarverslagen: navragen of afweziggen hiermee akkoord gaan.	12-12-2016	directeur- bestuurder
16.01.4.b	Artikel in infoblad over Klachten(advies)commissie.	12-12-2016	directeur- bestuurder
16.01.4.b	Vereenvoudiging procedure indienen klacht bespreken met Klachten(advies)commissie	12-12-2016	directeur- bestuurder