

Jaarvergadering Rijswijk 2018



Ondertekening Prestatieafspraken 2018-2021
op 1 december 2017 (zie punt 7 van dit verslag)

1. Opening

- Sylvie opent de vergadering met een bijzonder woord van welkom aan de aanwezige bewonerscommissieleden.

2. Mededelingen

- Meegedeeld wordt dat dit jaar besloten is om vier jaarvergaderingen te houden. Dit omdat de Huurdersraad vier regio's vertegenwoordigt, te weten: Leidschendam-Voorburg, Delft, Zoetermeer en Rijswijk. Vandaag is de derde jaarvergadering. De eerste is in Delft gehouden, de tweede in Leidschendam-Voorburg. Verleden jaar is één jaarvergadering gehouden in Zoetermeer. Dat bleek voor een aantal bewonerscommissieleden te ver weg te zijn. Tevens werd gemeld dat men het prettiger vond in hun eigen regio te vergaderen met de bewonerscommissies van die betreffende regio. Dit was voor de Huurdersraad reden om de jaarvergaderingen regionaal te organiseren. Zo kan beter achterhaald worden wat er in de betreffende regio speelt en hoe de achterban vertegenwoordigd wordt.
- In de praktijk ziet de Huurdersraad dat de actieve bewonerscommissies de Huurdersraad weten te vinden bij zaken waarbij zij advies wensen.
- Er zijn thans 7 bewonerscommissies in Rijswijk en 4 bewonerscommissies in Den Haag en Leidschenveen. Er hebben zich 2 bewonerscommissies afgemeld en er zijn slechts 4 bewonerscommissies aanwezig 3 uit Rijswijk en 1 uit Leidschenveen. In totaal zijn er 12 bewonerscommissieleden aanwezig.
- Sylvie spreekt haar teleurstelling uit over de kleine opkomst. Er is besloten om de bewonerscommissieleden, die niet aanwezig zijn te vragen naar de reden van afwezigheid. Vooral bij die bewonerscommissies die niets hebben laten horen. In Rijswijk slechts 1. In Den Haag 3.
- De aanwezige bestuursleden en de participatieadviseur van Vidomes worden ter vergadering voorgesteld.
 - Ingrid Jerphanion, algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg en interim algemeen bestuurslid Rijswijk. Scotty Amatkarijo was tot 31 maart 2018 algemeen bestuurslid Rijswijk maar heeft thans een vaste betrekking gevonden buiten de stad en kan deze functie niet meer combineren met zijn taken als algemeen bestuurslid Rijswijk.
 - Rien van de Winden, vicevoorzitter. Hij houdt zich onder andere samen met de voorzitter bezig met allerhande beleidszaken. Tevens onderhoudt hij de contacten op ambtelijk- en bestuurlijk niveau voor de regio Zoetermeer met betrekking tot de prestatieafspraken.
 - Nisha Pirbux, algemeen bestuurslid Zoetermeer. Samen met haar collega Leen Jongejan zal zij de bewonerscommissies bezoeken en ondersteunen daar waar nodig. Leen is wegens persoonlijke omstandigheden verhinderd.
 - Maureen Engelbrecht, algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg en interim algemeen bestuurslid Delft.
 - Robin Koning, participatieadviseur van Vidomes.
 - Mariëlle Montagne, secretariael-advies medewerker.
 - Chabeli van Warmerdam, directiesecretaresse.
 - Sylvie Seubert, voorzitter.
- Sylvie merkt op dat een aantal algemeen bestuursleden alsmede de vicevoorzitter ruime ervaring heeft als bewonerscommissielid in hun eigen complex. Met Robin werkt de Huurdersraad prettig samen. Als er zaken zijn, die de Huurdersraad toegespeeld krijgt vanuit de bewonerscommissies wordt dit aan Robin gemeld. Hij zet dat door naar Vidomes en brengt het in bij de verantwoordelijke afdeling c.q. persoon. Hij koppelt het antwoord op onze vraag naar ons terug, waarna wij dit verder kunnen afronden met de betreffende bewonerscommissie. Het verzoek aan alle bewonerscommissies is, als u een vraag bij ons heeft neergelegd en wij hebben aangegeven dat u benaderd wordt door Vidomes en na ca. 2 weken is dat nog niet gebeurd, neem dan direct weer contact met ons op. Op deze wijze blijft er beweging in de vraagstelling en kunnen wij direct weer actie ondernemen als dit noodzakelijk mocht zijn.

- Omdat er weinig bewonerscommissieleden aanwezig zijn stellen de aanwezigen zich persoonlijk voor. In verband met de wet op de privacy worden de namen in dit verslag niet vermeld.
- Sylvie geeft aan het bijzonder te waarderen dat zij er zijn.

3. Besprekingsverslag van de 1^e jaarvergadering 22 maart 2017

- Het verzoek wordt gedaan of de aanwezigen er behoefte aan hebben dat het verslag voorgelezen wordt ter vergadering. Dit wordt door de aanwezigen niet noodzakelijk geacht omdat zij het verslag vooraf aangeleverd hebben gekregen.
 - Het verslag wordt zonder wijzigingen goedgekeurd.

4. Afsprakenkader Bewonerscommissies/Vidomes

- Robin deelt mee dat in samenwerking met de Huurdersraad een nieuw afsprakenkader gemaakt is voor de bewonerscommissies. Er was een afsprakenkader dat dateerde uit 2009. Mede door de nieuwe Woningwet 2015 en de Overlegwet is dit afsprakenkader achterhaald. Reden waarom er kritisch naar gekeken is en er een update is gemaakt. Het afsprakenkader, zoals bijgesteld, is beter hanteerbaar en beter leesbaar geworden. Vanuit de wetgeving krijgt een bewonerscommissie meer rechten, zoals adviesrecht en informatierecht. Zij krijgt echter ook meer plichten. Een belangrijke wijziging is dat aangetoond dient te worden dat de bewonerscommissie ook daadwerkelijk vanuit haar achterban spreekt. Dat betekent dat zij de achterban moet bereiken door bijvoorbeeld nieuwsbrieven, en eenmaal per jaar een jaarvergadering te houden. Ook moet er een begroting worden opgesteld en een financiële verantwoording worden afgelegd.
- Er wordt aan de bewonerscommissies een financiële vergoeding ter beschikking gesteld. Deze zal iets worden verhoogd omdat al jaren niet meer is geïndexeerd. De vergoeding mag niet meer benut worden voor BBQ's of andere festiviteiten. Deze vergoeding is puur voor de kosten, die een bewonerscommissie moet maken voor kopieerwerk, postzegels e.d..
- Er ontstaat een korte discussie, waarbij Robin aangeeft dat indien de bewonerscommissie een jaarvergadering belegt en hiervoor geen ruimte of budget aanwezig is, zij dit kan aanvragen bij de gebiedsconsulent. Tevens wordt gemeld dat men kopieerwerk ook via Vidomes kan doen of laten doen. De gebiedsconsulent en/of de complexbeheerder kunnen hiervoor aangesproken worden en de helpende hand bieden.
- Gevraagd wordt of er ook budget voor een vergadering of burendag aangevraagd kan worden via de Huurdersraad. Voorheen voorzag de begroting van de Huurdersvereniging Vidomes Rijswijk (onder voorzitterschap van de heer Zwijnenburg) hierin. Geantwoord wordt dat de Huurdersraad Vidomes een andere vorm heeft dan zijn voorgangers. Er waren 4 Huurdersverenigingen, voor elke regio één. Deze hadden een andere opzet en werden financieel anders gefaciliteerd. Door de woningwet 2015 is dit veranderd en is er slechts één Huurdersraad. De Huurdersraad Vidomes werkt met een jaarlijks vastgestelde begroting en financiert geen bewonerscommissies. Er zijn in totaal ca. 80 bewonerscommissies. Zij krijgen allen een eigen bijdrage van Vidomes. Indien een bewonerscommissie geen eigen ruimte ter beschikking heeft om een bijeenkomst te organiseren kan er een beroep gedaan worden op Vidomes. Voor burendagen mag helaas geen bijdrage meer gegeven worden, maar er zijn binnen de gemeente mogelijkheden om hier budget voor aan te vragen. Verder zijn er ook diverse fondsen die leefbaarheidsactiviteiten ondersteunen. Gezien het feit dat een aantal bewonerscommissieleden niet weet tot wie men zich dient te wenden bij een dergelijke aanvraag, zal op de website van de Huurdersraad hier extra aandacht aan besteed worden. Tevens zal er een overzicht van mogelijke fondsen, die aangeschreven kunnen worden op de website worden geplaatst. Indien men geen vergaderruimte heeft kan ook een beroep worden gedaan op de ruimte van de Huurdersraad. Dit dient gecommuniceerd te worden met het secretariaat, of aangevraagd te worden via info@huurdersraadvidomes.nl.

Gezien het feit dat sommige bewonerscommissies de beschikking hebben over eigen vergaderruimte en anderen niet, zal aan Vidomes gevraagd worden hoe het beleid is met betrekking tot het verstrekken van mogelijke eigen ruimten aan bewonerscommissies.

- Hierna gaat Robin verder met de uitleg inzake het afsprakenkader. Een korte periode is er slechts eenmaal per jaar vergaderd met de bewonerscommissie en hun gebiedsconsulent. Dit is weer teruggebracht naar 2 maal per jaar, te weten: een voorjaarsoverleg en een najaarsoverleg. Daar worden afspraken gemaakt en belangrijke zaken besproken, bijvoorbeeld de meerjaren-onderhoudsbegroting (MJOB), de leefbaarheid e.d..
- Er ontstaat discussie over de terugkoppeling van vragen over de MJOB en leefbaarheidsproblematiek. De problemen, die hierbij geschetst worden zullen grotendeels onder punt 9,10 en 11 van de agenda worden behandeld.
- Gevraagd wordt wat je moet doen als er geen bewonerscommissie is. Geantwoord wordt dat Vidomes de huurders, vooral bij eengezinswoningen, dan per brief benadert. Als er belangrijke zaken, zoals onderhoud of sloop, in de planning staan worden de huurders persoonlijk benaderd om de aanpak te bespreken. Verder zegt Robin dat er bij de vergaderingen voortaan ook wordt gewerkt met een 'meetlat samenwerking'. Bij elke vergadering wordt deze gehanteerd. Hierbij wordt gekeken of Vidomes en de bewonerscommissie nog op één lijn zitten en of er irritaties zijn, zodat deze vroegtijdig weggenomen kunnen worden. Op deze wijze kan beter gecommuniceerd worden.
- Enkele aanwezige bewonerscommissieleden vinden het wel erg strak georganiseerd, vooral omdat de bewonerscommissie uitsluitend uit vrijwilligers bestaat. Het moet wel werkbaar blijven en prettig om te doen. Met al de genoemde beperkingen kan het voor de vrijwilligers wel eens niet haalbaar zijn. Robin onderkent dat het wel allemaal strenger geregeld wordt door de wetgeving en de afspraken die gemaakt worden moeten nagekomen worden. Als er bewonerscommissies zijn, die zeggen: 'nou dat is niets voor ons en dat willen wij allemaal niet', kan een andere participatievorm worden gezocht. Bijvoorbeeld door middel van het invoeren van een klankbordgroep, bewonerspanels of contactpersonen. Er zijn vele vormen van participatie mogelijk. Het belangrijkste is dat de huurders gehoord worden!
- Robin geeft aan de hoofdzaken te hebben behandeld en zegt dat het afsprakenkader inclusief de kruisjeslijst met het verslag meegestuurd wordt aan de bewonerscommissies. Deze kan dan bespreekbaar worden gesteld tussen de bewonerscommissies en Vidomes en ondertekend worden. Dat kan wellicht op een van de overlegdata of tussentijds gebeuren.
- Gevraagd wordt wat men zich moet voorstellen bij 'leefbaarheidsprojecten'. Robin antwoordt hierop dat er vanuit Vidomes USP-onderzoeken worden gedaan. Om de 4 jaar wordt aan 5000 huurders gevraagd een vragenlijst in te vullen. Eénmaal per 2 jaar wordt dit op kleinere schaal herhaald. Kortgeleden is er zo'n uitgebreid USP-onderzoek gedaan. Vanuit deze vragenlijsten wordt gekeken hoe een wijk er thans bijstaat. Dit wordt ingedeeld in kleurtjes, groen, oranje en rood. Op deze wijze worden cijfers verzameld en samen met eigen meldingen, die binnenkomen bij Vidomes vanuit de complexen en de wijk, worden deze zichtbaar gemaakt naar kleur. Bij aandachtswijken zet Vidomes ook extra tijdelijke complexbeheerders in. De Huurdersraad heeft uitgebreide informatie gekregen wat één en ander inhoudt. Ook is er een PowerPointpresentaties beschikbaar, waarin de wijken en hun kleur worden benoemd.
- Verder wordt aangegeven dat het afsprakenkader ten opzichte van de versie van 2009 behoorlijk is ingekort. Vidomes en de Huurdersraad hebben in de samenwerking om tot dit afsprakenkader te komen naar eer en geweten gehandeld. De uiteindelijke beslissing of de bewonerscommissieleden dit kader wensen te ondertekenen is aan hen. De Huurdersraad spreekt de hoop uit dat de aanwezigen zich kunnen vinden in dit afsprakenkader en dit ook willen ondertekenen. Dat zal een groot stuk duidelijkheid

geven voor alle bewonerscommissies en zal leiden tot een eenduidig handelen, wat een ieder ten goede zal komen.

- Sylvie meldt dat het dagelijks bestuur (voorzitter en vicevoorzitter) zeer regelmatig contact heeft met Robin. Daarnaast is éénmaal in de drie weken een regulier onderhoud met het dagelijks bestuur en Robin. Alle algemeen bestuursleden zijn altijd vrij om hierbij aan te schuiven als zij iets met hem willen bespreken. Als bewonerscommissies iets willen melden voor dit onderhoud kunnen zij dat doen, via het bestuur, het secretariaat, of via de mail: info@huurdersraadvidomes.nl.
- Alvorens Robin afsluit deelt hij mee dat de bewonerscommissies op korte termijn een uitnodiging ontvangen voor een gezamenlijke georganiseerde dag met Vidomes en de Huurdersraad. Deze is op 6 juni aanstaande. Wat de dag inhoudt wordt nog niet verklapt.
- De aanwezige bewonerscommissies bedanken Robin voor zijn duidelijk uitleg. Hierna volgt een korte pauze.

5. Jaarverslag 2017

- Hierin is weergegeven wat de Huurdersraad in 2017 heeft gedaan. De bewonerscommissies worden door middel van nieuwsbrieven, e-mails en website op de hoogte gehouden van de werkzaamheden door het jaar heen.
- De website wordt thans vernieuwd omdat deze als 'doods' wordt ervaren. Er zal een nieuwe interactieve website worden ontwikkeld, waardoor de lezers sneller, door middel van nieuwsflitsen, op de hoogte worden gesteld van activiteiten. Wat ook gevraagd zal worden aan de achterban is of zij ook interactief mee willen werken en items die zij belangrijk vinden aan willen bieden aan de Huurdersraad. Dit kan dan op de website geplaatst worden.

De oplevering is gepland in augustus 2018.

- De aanwezigen vinden het jaarverslag duidelijk en prettig om te lezen.

6. Financiële verantwoording 2017

- Deze is als bijlage bij het jaarverslag 2017 gevoegd en geeft een helder beeld over de inkomsten en uitgaven van de Huurdersraad. De uitgaven zijn in 2017 lager uitgevallen dan in 2016 was begroot. Bij de financiële verantwoording is ook de accountantsverklaring bijgevoegd.
- Gevraagd wordt waar de post 'vergadervergoeding bewonerscommissies' voor staat. Geantwoord wordt dat dit onder andere voor de jaarvergadering geldt en andere bijeenkomsten en/of acties met bewonerscommissies.
- Opgemerkt dat er een post schoonmaak is opgenomen. Geantwoord wordt dat dit de schoonmaakkosten van het kantoor van de Huurdersraad in Zoetermeer betreft.
- Opgemerkt wordt dat men de post voor het lidmaatschap van de Woonbond wel erg hoog vindt. Geantwoord wordt dat dit bedrag slaat op het totale woningbezit van Vidomes. De discussie hieromtrent staat apart op de agenda onder punt 12, Lidmaatschap Woonbond.
- De aanwezigen zijn akkoord met de financiële verantwoording.

7. Werkplan 2018

- Hierin wordt aangegeven wat de Huurdersraad in 2018 te doen staat en wat de ambities zijn. Getracht wordt om de ambities voor 2018 waar te maken en ervoor zorg te dragen dat er een goede waarborg is voor datgene wat in de prestatieafspraken en/of meerjarenafspraken met de gemeente en Vidomes wordt afgesproken.
- Gevraagd wordt hoe de kwetsbare groepen hierin meegenomen worden en wat hiermee gedaan gaat worden. Denk hierbij aan toewijzing van kwetsbare groepen in de complexen en over de begeleiding hiervan. De aanwezigen wijzen er op dat dit

steeds problematischer wordt bij een aantal complexen. Zij vragen zich af hoe dit in de nabije toekomst opgepakt gaat worden.

- Aangegeven wordt dat de belangrijkste punten voor de inbreng van de prestatieafspraken en de daadwerkelijke uitvoering daarvan zijn:
 - Betaalbaarheid & Beschikbaarheid
 - Wonen, Zorg en Begeleiding (Kwetsbare groepen)
 - Duurzaamheid
 - Wijken en Leefbaarheid.

Dit is onder andere terug te lezen in het werkplan op pagina 4 onder kopje j..

De begeleiding van de kwetsbare groepen staat hoog in het vaandel, evenals het langer zelfstandig thuis wonen.

Beloofd wordt dat de bewonerscommissies regelmatig op de hoogte gehouden zullen worden van de vorderingen.

- De Huurdersraad heeft op 1 december 2017 de prestatieafspraken voor Rijswijk getekend (zie foto voorkant). Elk jaar moet Vidomes voor 1 juli met een bod komen waarin aangegeven wordt dat de gemaakte afspraken gehaald zijn en/of worden. Tevens worden de verbeterpunten voor het komende jaar aangegeven en gegarandeerd. Alvorens het bod aangeboden wordt aan de wethouder wordt deze in overleg en samenwerking met de Huurdersraad afgerond. De wethouder brengt het bod in bij de gemeenteraad en het college van B&W. Na verdere uitwerking in het tripartite overleg worden aan het eind van elk jaar de meerjarenafspraken, en/of prestatieafspraken ondertekend door alle betrokken en meewerkende partijen. Bij het tripartite overleg zijn naast de wethouders en alle corporaties die in Rijswijk bezit hebben, alle huurdersorganisaties van de betreffende corporaties aanwezig. De prestatieafspraken zijn op 27 februari jl. aan de bewonerscommissies toegestuurd. Tevens zijn de bijbehorende infographics op de website geplaatst.
- Ter afronding van dit punt wordt nog gezegd dat de prestatieafspraken door de Huurdersraad zwaar gemonitord worden op uitvoering hiervan.
- Vanuit de zaal wordt opgemerkt dat bij sommige complexen waar ook woningen verkocht zijn er regelmatig problemen zijn met de VvE. Dit heeft te maken met het komen tot afspraken over onderhoudszaken en allerhande zaken, die zich in een woongebouw afspelen. De betreffende bewonerscommissieleden voelen zich hierin erg alleen staan en zouden graag meer steun van Vidomes hierin zien om tot de juiste oplossingen te komen.

Uitgelegd wordt dat er een verkoopvijver is bij Vidomes en deze is ook met de Huurdersraad gecommuniceerd. Dat soms woningen worden aangewezen voor verkoop is om geld te genereren om ingezet te kunnen worden bij andere plannen, bijvoorbeeld groot onderhoud en/of sloop en vervangende nieuwbouw. Er is een aantal gemengde complexen in Leidschendam-Voorburg.

Als Vidomes besluit van de reeds gemaakte afspraken af te wijken zal zij dat eerst met de Huurdersraad dienen te bespreken omdat dit een beleidswijziging betreft. Meegedeeld wordt dat er afgesproken is dat Vidomes breed 30% sociale huurwoningen zal realiseren. Zowel Vidomes als de Huurdersraad staan op het standpunt dat de 30% sociale huurwoningen gehandhaafd dient te worden en zet de ambitie in om dit ook te realiseren. Er dient echter wel grond ter beschikking te zijn om deze ook daadwerkelijk te kunnen bouwen. Dat is een probleem, niet alleen in Leidschendam-Voorburg maar in alle regio's.

Duidelijk is dat het de taak van Vidomes en de Huurdersraad is en blijft hier alert op te zijn en te blijven, zodat deze ambitie ook daadwerkelijk gerealiseerd kan worden.
- Indien er nog vragen zijn over het werkplan en de ambities kunnen deze altijd gesteld worden aan de Huurdersraad.
- Hierna wordt dit agendapunt afgerond en zullen alle andere bewonerszaken onder agendapunt 9, 10 en 11 als één punt worden meegenomen.

8. Begroting 2018

- De begroting 2018 is door de Huurdersraad aangeboden aan Vidomes. Vidomes heeft de begroting goedgekeurd.

De begroting is opgesteld naar datgene wat in 2017 is uitgegeven en hiermee komt deze begroting iets voordeliger uit dan de begroting van 2017.

- De aanwezigen zijn akkoord met deze begroting.

9,10,11. Thema's vanuit de aanwezigen, ervaring met de achterban en de verhuurder.

- Deze agendapunten zijn samengevoegd en worden als volgt behandeld.

a. Algemeen

b. Inventarisatie per complex

a. Algemeen

- In het algemeen zijn de aanwezigen ontevreden over de schoonmaak, vooral bij moeilijk bereikbare onderdelen.

Meegedeeld wordt dat er thans opdracht is gegeven door Vidomes om de schoonmaak opnieuw in te meten en te bezien. Zie kopje 'Schoonmaak'.

- Er zijn tevens veel klachten over de leefbaarheid, vooral t.o.v. overlast in de complexen. Men zal graag zien, zoals eerder opgemerkt ter vergadering, dat er bij toewijzing van de woning meer aandacht besteed zal worden aan de geldende leefregels in het betreffende complex.

Naar aanleiding hiervan wordt opgemerkt dat de Huurdersraad hier extra aandacht voor heeft gevraagd en dat is ook in de prestatieafspraken vastgelegd.

Tevens zijn de Huurdersorganisaties Haaglanden thans verenigd in de

SHH (= Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden). Hierin zitten 14 huurdersorganisaties, die een stem krijgen in de SVH (= Samenwerkende Verhuurders Haaglanden). Hier worden op regionaal niveau afspraken gemaakt, die van belang zijn voor de wijze van toewijzing, de doorstroming, de leefbaarheid en de betaalbaarheid. De SHH heeft een bureau geselecteerd die als woordvoerder voor hen zal participeren in de SVH. Bij elke bijeenkomst zal tevens een van de bestuurders van de Huurdersorganisaties aanwezig zijn. Er zal nog niet direct zichtbaar resultaat zijn. De verwachting is dat in 2019 de samenwerking dermate is gevorderd dat dan de stem van de achterban van de Huurdersorganisatie regionaal gehoord wordt.

- Gezien het feit dat er relatief weinig bewonerscommissies aanwezig zijn zal met elke bewonerscommissie afzonderlijk een afspraak worden gemaakt, om de inventarisatie nader te bespreken en te bezien op welke wijze dit bij Vidomes onder de aandacht gaat worden gebracht.

Schoonmaak

- Er ontstaat een uitgebreide discussie inzake de kwaliteit van de schoonmaak. Die is erg verslechterd, terwijl het de bedoeling was dat er met de nieuwe aanbesteding en de wijze van inmeting de kwaliteit van de schoonmaak zou verbeteren. Helaas zijn er fouten gemaakt bij de inmeting. Dit heeft ertoe geleid dat dit nu opnieuw wordt gedaan met het doel om de kwaliteit te waarborgen. De aanwezigen spreken hun ongenoegen uit over de wijze waarop de inkoop bij Vidomes is gegaan. De gebiedsconsulent heeft aangegeven dat de Huurdersraad hiervan op de hoogte is en ook akkoord gegaan is. Geantwoord wordt dat dit niet helemaal juist is weergegeven. De Huurdersraad is akkoord gegaan met de nieuwe wijze van inkoop van de schoonmaak met als uitgangspunt verbetering van kwaliteit. Helaas is dit anders uitpakend dan de bedoeling was. Binnen Vidomes is een contractmanager aangesteld om in samenspraak met de schoonmaakbedrijven tot goede afspraken te komen. Hierbij staat kwaliteit boven kwantiteit. Ook is toegezegd dat Vidomes de schoonmaakwerkzaamheden beter zal monitoren.

- Op korte termijn zullen de bewonerscommissieleden via de gebiedsconsulent hier nader over worden geïnformeerd.
- Op de vraag van de aanwezigen wordt geantwoord dat een gebiedsconsulent binnen 2 weken na een vraagstelling dient te antwoorden. Dat staat zowel in het afsprakenkader van 2009 als in het nieuwe afsprakenkader.

Klantvisie en klantreis

- Er is een herziene klantvisie ontwikkeld binnen Vidomes. Deze is in samenwerking met de Huurdersraad opgesteld. Tevens wordt hieraan een klantreis reparatie gekoppeld. Dit zal waarschijnlijk eind aan het jaar voor de bewoners zichtbaar worden. De opzet van de klantreisreparatie is dat de klant zijn/haar reparatieklacht kan volgen, zodat men weet waar, hoe en wanneer de reparatie wordt uitgevoerd.
- De aanwezigen hopen dat dit tot verbetering zal leiden omdat zowel aan de klantvriendelijke benadering als de reparatie verbeteringen noodzakelijk zijn.
- Gemeend wordt door enkele aanwezigen dat Vidomes behoorlijk in de maling genomen wordt door de aannemers, die thans de werkzaamheden moeten uitvoeren.
- Zodra de klantvisie en de klantreis zijn afgerond worden deze op de website gezet en vooraf gecommuniceerd met de bewonerscommissies.

Gemengd beheer en VvE.

- Aangegeven wordt dat Vidomes haar beleid inzake gemengd beheer en deelname aan de VvE in samenwerking met de Huurdersraad heeft gewijzigd. De bewonerscommissie heeft hierdoor een stem gekregen in de algemene ledenvergadering van de VvE.
- Dit wordt als een verbetering beschouwd. In de praktijk ziet men echter dat als kopers in de meerderheid zijn ten opzichte van de huurders, vaak belangrijke zaken heel lang duren voordat er een oplossing komt en/of helemaal niet doorgaan. Men zal graag zien dat hier door Vidomes een oplossing voor zal worden aangedragen als dit bij een complex aan de orde is.
 - Dit zal door de Huurdersraad doorgegeven worden aan de participatieadviseur van Vidomes.

Communicatie Vidomes.

- De aanwezigen zijn het unaniem eens dat de communicatie met medewerkers van Vidomes voor verbetering vatbaar is. Wat men als erg vervelend ervaart is de melding bij het KCC nadat een eerste of meerdere meldingen reeds gedaan zijn. Elke keer zegt de medewerker dat er weer een klachtenformulier ingevuld moet worden. Men vraagt zich af of Vidomes niet een beter signaleringssysteem kan hanteren, zodat telefonische meldingen direct als klacht worden doorgestuurd. Het is ondoenlijk om elke keer bij melding wederom een klachtenformulier te moeten invullen. Vooral voor de senioren en mensen uit de kwetsbare groepen of mensen van een andere cultuur.
 - De Huurdersraad zal dit signaal doorgeven aan de participatieadviseur van Vidomes.
- De Huurdersraad geeft aan dat de communicatie met het managementteam veel beter verloopt en dat hierin een opwaartse lijn zit. Verwezen wordt wederom naar de op handen zijnde klantvisie, klanttevredenheidsonderzoek en klantreis reparatie. De Huurdersraad zal dit t.z.t. terugkoppelen naar de bewonerscommissies en hieraan eventueel een themabijeenkomst koppelen.

b. Inventarisatie per complex

Generaal Berenschotlaan

- Wat beter zal kunnen is de terugkoppeling van Vidomes van toewijzing van de woningen. Er worden steeds meer woningen toegewezen aan mensen uit de kwetsbare groepen en vooral aan mensen, die meer geestelijke hulp nodig hebben. Dat gaat niet altijd even goed en leidt vaak tot problemen en overlast.

Niet alleen voor de omwonenden maar ook voor hen zelf. Het zal zeer gewaardeerd worden als Vidomes dit meer zal communiceren met de contactpersonen van dit complex.

- Wat goed gaat is het contact met de gebiedsconsulent en afdeling sociaal beheer. Er zijn korte lijnen en dat werkt uitstekend.
- De Antenneschotels zijn grotendeels verdwenen en mogen, als iemand deze nog wenst aan te brengen, niet meer in het zicht of op de relingen worden geplaatst. Dat wordt eveneens als een grote verbetering ervaren.
- De entrees zijn kortgeleden geschilderd en de kleur mocht door de contactpersonen en omwonenden zelf worden bepaald. Ook dit is positief ervaren.
- Alhoewel dit complex als rood is gemarkeerd wordt er veel aangedaan om het weer naar oranje te krijgen, en hopelijk voor de toekomst naar groen. Hierover worden niet alleen met Vidomes afspraken gemaakt maar ook met de gemeente en andere partijen.
- Ondanks de reorganisatie en het klanttevredenheidsonderzoek is het resultaat helaas nog niet optimaal. Met betrekking tot hetgeen gebeurt op managementniveau gaat het goed. Kom je echter verder de organisatie in dan gaat niet alles goed. Nogmaals wordt gezegd dat terugkoppeling van Vidomes heel belangrijk is om de leefbaarheid in het complex te waarborgen.

Bernhardflat

- De samenwerking met de gebiedsconsulent gaat goed. De bewonerscommissie spreekt zich hier positief over uit.
- De schoonmaak is beneden peil. Daar wordt thans, zoals in de algemene discussie aangegeven, aan gewerkt. In de praktijk ziet men hier nog niets van terug.
- De putten op het parkeerterrein zijn aan herstel toe. Bij regen staat alles onder water.
- De brievenbussen kunnen wel een verfje gebruiken. Deze zijn geheel verroest.
- Het groenonderhoud is eveneens voor verbetering vatbaar.
- Op 1 juni a.s. is een schouw gepland. Ingrid zal als interim algemeen bestuurslid Rijswijk hierbij vanuit de Huurdersraad aanwezig zijn.

Steenvoorde Zuid

- Vidomes koppelt matig terug. Dat is voor verbetering vatbaar.
- Onderhoudscontrole is zwak. Er is door Vidomes geen controle op de uitvoering.
- Verwezen wordt naar de eerdere discussie in dit verslag waarbij aangegeven is dat Vidomes bezig is dit te verbeteren. De bewonerscommissieleden zullen dit goed in de gaten houden, want zoals het nu gaat wordt er volgens hen veel geld weggegooid.

Leidschenveen

- In het algemeen gaat de communicatie met Vidomes goed en zijn er weinig problemen in dit complex woningen. Er is echter wel een groot probleem met het aanwezige IRS-systeem. Dat is een geavanceerd toegangssysteem met veel extra mogelijkheden voor de bewoners. Helaas zijn door de jaren heen hier al mogelijkheden in uitgeschakeld en werkt het systeem niet optimaal. Thans wenst Vidomes dit systeem te vervangen door een 'normaal' belplateau zonder extra mogelijkheden. Dit omdat het onderhoud te duur zal zijn. De bewoners zijn het hiermee oneens. Vooral omdat dit systeem erg duur was en het complex pas 13 jaar geleden is opgeleverd. Tevens betalen de bewoners voor het systeem. Doordat de bewonerscommissie er met Vidomes niet uit kwam hebben zij de Huurdersraad hierbij betrokken. Er zal een afspraak worden belegd tussen Vidomes, de bewonerscommissie en de Huurdersraad met als doelstelling het probleem inzake het IRS-systeem naar tevredenheid voor een ieder op te lossen.

12. Lidmaatschap Woonbond

- Ter vergadering wordt uitleg gegeven inzake de activiteiten van de Woonbond en wat dit concreet betekent voor de Huurdersraad en de huurders.
Het bedrag van de contributie is € 18.000,--. Hiervoor ontvangt de Huurdersraad een aantal documentaties en is er een huurderslijn voor bewoners die advies wensen.
- De cursusdagen en de ondersteuning die de Huurdersraad van de Woonbond ontvangt dragen niet iets extra's bij. Er wordt verder uitleg gegeven en vragen beantwoord. Onder andere ook over de actie inzake de oproep tot de huurverlaging van 10%.
- Het bedrag wat thans betaald wordt aan de Woonbond kan als stelpost worden gereserveerd. Indien op een bepaald moment deskundigheid ingekocht moet worden kan dit budget aangesproken worden. Dit zal, indien de Woonbond dat in huis heeft, ook iemand van de Woonbond kunnen zijn of een deskundige van buitenaf.
- Verder kan een aantal personen van de Huurdersraad en bewonerscommissies persoonlijk lid worden, waardoor bepaalde faciliteiten van de Woonbond aanwezig blijven. Hoe dat wordt ingedeeld komt de Huurdersraad op terug.
- Voor 2018 is de contributie betaald en nadat de andere regio's hierover geïnformeerd zijn en hun standpunt hebben kenbaar gemaakt wordt gekeken hoe op een juiste en correcte wijze afscheid genomen kan worden van de Woonbond.
 - De aanwezigen zijn het er unaniem over eens dat het lidmaatschap vanuit de Huurdersraad kan worden beëindigd.

13. Sluiting

- De Huurdersraad wordt bedankt voor zijn inzet en de prettige wijze waarop de jaarvergadering is georganiseerd.
- De Huurdersraad geeft als laatste aan veel waardering te hebben voor de bewonerscommissieleden en de contactpersonen. Voor de inzet en de volharding om tot verbetering van de leefbaarheid te komen heeft de Huurdersraad veel respect.
- Om 22.00 uur sluit Sylvie de vergadering.