

# Jaarverslag 2018 Huurdersraad Vidomes



## Inhoud

Voorwoord	blz. 1 - 2
Het bestuur en de werkzaamheden	blz. 2 - 13
Vergaderingen Vidomes en Huurdersraad	blz. 13 - 34
Financiële verantwoording	blz. 34
Afronding	blz. 34

## Voorwoord

Het jaarverslag 2018 is ook dit jaar gekoppeld aan het werkplan 2019.

Dit is de reden waarom wij geen uitgebreide uitleg geven over onze doelstelling, missie en visie. Deze is, zoals beschreven in het jaarverslag 2016 en 2017, voortgezet en nader uitgewerkt.

2018 Was een jaar van groei voor de Huurdersraad. Er zijn diverse themabijeenkomsten geweest, waarbij onze achterban eveneens vertegenwoordigd was. Een mijlpaal was het ondertekenen van een intentieverklaring door 15 Huurdersorganisaties, die zich verenigd hebben in de SHH (=Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden). Hierin werken zij samen aan de regionale prestatieafspraken, die de brug vormen voor de lokale prestatieafspraken. Dit initiatief is mede tot stand gekomen in een sterke en positieve samenwerking met de SVH (=Sociale Verhuurders Haaglanden). In de SVH zijn alle corporaties die bezit hebben in Haaglanden vertegenwoordigd. In totaal beslaat dit bezit ca. 152.000 woningen. Het bestuur van de SHH is uit de leden van de aangesloten huurdersorganisaties gekozen en benoemd. Onze voorzitter, Sylvie Seubert, is gekozen als voorzitter van de SHH en het secretariaat van de SHH is gehuisvest aan Van 't Hoffplein 1 Zoetermeer. De SHH staat los van de Huurdersraad en heeft ook een apart Huishoudelijk Reglement en een Werkplan 2019. De Huurdersraad is net als alle andere aangesloten huurdersorganisaties lid van de SHH.



Foto: Oprichting van de SHH en ondertekening van de intentieverklaring, d.d. 18 oktober 2018.

### Jaarvergaderingen

In 2017 is gekozen om de jaarvergadering voor alle regio's apart te houden. Buiten het aantal bewonerscommissieleden op de jaarvergadering van Zoetermeer was de opkomst zeer teleurstellend.

Er zijn van de jaarvergaderingen verslagen gemaakt. Deze zijn aan alle betrokken bewonerscommissies toegezonden en op de website geplaatst. De mogelijkheid is er om deze in te zien op het secretariaat. U dient dan wel een afspraak te maken in verband met de openingstijden.

In deze jaarvergaderingen hebben wij vele onderwerpen besproken en onze financiële verantwoording over 2017 en de begroting van 2018 gepresenteerd. Een belangrijk onderdeel was het al dan niet aangesloten blijven als lidorganisatie van de Woonbond. Verder zijn er thema's die door de aanwezigen ingebracht zijn besproken. De ervaring met de achterban, de ervaring met de verhuurder, en het nieuwe afsprakenkader voor bewonerscommissies kwamen eveneens aan de orde.

Gezien de teleurstellende opkomst is voor 2018 gekozen 2 jaarvergaderingen uit te schrijven. De jaarvergadering voor Leidschendam-Voorburg, Den Haag en Delft vindt plaats op 9 mei 2018. De jaarvergadering voor Zoetermeer en Rijswijk vindt plaats op 16 mei 2018.



Foto: Voordat de jaarvergadering Zoetermeer begon werd er eerst gezamenlijk gegeten.

## Het bestuur en de werkzaamheden

Ons bestuur heeft zich in 2018 wederom enthousiast ingezet om tot stappen te komen, die ertoe hebben geleid dat er constructief gewerkt is om de kwaliteit van het wonen te verbeteren.

In 2018 hebben we helaas afscheid moeten nemen van ons algemeen bestuurslid Rijswijk, Scotty Amatkarijo. Hij heeft een baan gevonden voor hele dagen en kon dit helaas niet meer combineren met de werkzaamheden binnen de Huurdersraad. Dat betekent dat er in Rijswijk geen algemeen bestuursleden meer zijn. Dit wordt opgevangen door een interim algemeen bestuurslid voor Rijswijk, Ingrid Jerphanion. Zij is algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg en heeft deze extra taak op zich genomen. In Delft is het niet gelukt om in 2018 een nieuw algemeen bestuurslid aan te stellen en nam Maureen Engelbrecht als interim algemeen bestuurslid voor Delft de honneurs waar. Ook zij is algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg en heeft deze extra taak in Delft op zich genomen.

In 2018 waren er wel 2 algemeen bestuursleden voor Zoetermeer actief, die in 2017 reeds gestart waren.

### *Prestatieafspraken*

Een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden betreft de prestatieafspraken in de 5 regio's waarbij de Huurdersraad actief betrokken is.

In de regio's Leidschendam-Voorburg en Den Haag, Rijswijk, Delft en Zoetermeer zijn wij tot goede prestatieafspraken gekomen. Elk jaar worden de prestatieafspraken gemonitord en aangepast. Gekozen is voor kortere lijnen, minder tekst, duidelijke afspraken en een overzichtelijk monitorsysteem. Dit is weergegeven in de getekende prestatieafspraken en/of de meerjarenafspraken. Deze prestatieafspraken zijn op de website geplaatst en aan de betreffende bewonerscommissies per e-mail toegestuurd.

Als bijlage 1,2 en 3 zijn bij dit jaarverslag de infographics van Rijswijk, Zoetermeer en Delft toegevoegd. Hierop zijn de prestatieafspraken gecompriemd en duidelijk weergegeven.

Onderstaand foto's van de ondertekening van de prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Delft.



Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg: Van links naar rechts Paul Derks voorzitter Huurdersvereniging Respectus, Marianne Straks bestuurder Wooninvest, Juliette Bouw wethouder gemeente Leidschendam-Voorburg, Daphne Braal bestuurder Vidomes, Sylvie Seubert voorzitter Huurdersraad Vidomes.



Prestatieafspraken Rijswijk: Van links naar rechts Daphne Braal bestuurder Vidomes, Armand van de Laar wethouder Rijswijk, Kees Karsten bestuurder Rijswijk Wonen, Emmy Meurs voorzitter bewonersvereniging Rijswijk, Sylvie Seubert voorzitter Huurdersraad Vidomes.



Prestatieafspraken Delft: Van links naar rechts Sylvie Seubert, voorzitter Huurdersraad Vidomes, Daphne Braal bestuurder Vidomes, Karin Schrederhof wethouder Delft, Stephan Brandligt wethouder Delft.

### *Reguliere bestuursvergaderingen*

Er hebben 9 bestuursvergaderingen plaatsgevonden in 2018. Van alle vergaderingen zijn verslagen en actielijsten gemaakt. Alle relevante zaken zijn tijdens deze vergaderingen aan de orde geweest. In deze vergaderingen worden alle activiteiten van het bestuur besproken alsmede de uitkomsten van de gesprekken met de achterban en andere partijen.

Tevens worden besluiten genomen die voor een correcte uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk zijn. De verslagen van de bestuursvergadering worden vrij toegankelijk beschikbaar gesteld voor hen die hierin belangstelling tonen.

In dit jaarverslag zullen wij u inzicht geven in de taken, afspraken en werkzaamheden door middel van uittreksels uit de bestuursvergaderingen en de reguliere vergaderingen met Vidomes.



Ons team: Chabeli van Warmerdam directiesecretaresse, Rien van der Winden vicevoorzitter, Ingrid Jerphanion algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg en interim Rijswijk, Maureen Engelbrecht algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg en interim Delft, Sylvie Seubert voorzitter, Mariëlle Montagne secretariaeel-adviesmedewerker, Leen Jongejan algemeen bestuurslid Zoetermeer, Ernst Mulder algemeen bestuurslid Zoetermeer, Ton Reiber algemeen bestuurslid Delft (gestart 2019).

### 1<sup>e</sup> bestuursvergadering januari 2018:

- De Huurdersraad heeft zitting genomen in het planteam Van der Goesstraat/Schuijlenburgstraat Delft. Dit in verband met de aangekondigde sloop- en vervangende nieuwbouw.
- Glasbewassing onbereikbare delen. Het gaat in deze om de vraag wie de glasbewassing op onbereikbare delen moet betalen. Het Gerechtshof Amsterdam en het gerechtshof Den Haag hebben hier een andere visie op. Wordt aangehouden totdat er meer duidelijkheid over is.
- Afrekening Stookkosten complexen. Aandachtspunt ter afronding.
- Thema Langer Zelfstandig Wonen. De Huurdersraad heeft zitting in de werkgroep.
- Nadere uitleg Vidomes en afspraken werkwijze KCC met de inzet dat er klantvriendelijker gecommuniceerd wordt met de huurders.
- Afspraken voor ondertekening SOK (=Samenwerkingsovereenkomst Huurdersraad-Vidomes) met de daarbij behorende kruisjeslijst.
- Nieuw kader Bewonerscommissies wordt door Vidomes en Huurdersraad opgesteld. Hierin worden de afspraken Vidomes-Bewonerscommissie duidelijk verwoord alsmede de kruisjeslijst.
- Begroting Huurdersraad 2018 aan Vidomes aangeboden.
- Convenant ondertekend door de wethouders Haaglanden inzake 'Gaten dichten in Haaglanden'. In de periode 2017-2021 zal dit extra 12.000 sociale huurwoningen moeten opleveren.
- Organiseren Schouw Delft. Dit is een initiatief van de gemeente, de corporaties en de huurdersorganisaties. Dit loopt door tot 2019, waarna de evaluatie zal worden afgerond en het plan van aanpak nader zal worden uitgewerkt.
- Start bijeenkomsten prestatieafspraken en biedingen 2018.

### 2<sup>e</sup> bestuursvergadering februari 2018:

- Kennismaking gebiedsconsulenten Vidomes met Huurdersraad.
- Aanpak Website.
- Monitoren Klantvisie.
- Opstarten werkgroep ter verduidelijking cameraprotocol.
- Werving bestuursleden.
- Uitleg Vidomes inzake activiteiten afdeling Wonen.
- Presentatie Vidomes inzake Vastgoed en Onderhoud. Dit wordt periodiek ingepland.
- Deelname klankbordgroep Parkeerbeleid Damlaan e.o. Leidschendam.
- Projectleider selecteren begeleiding Huurdersorganisaties inzake nieuwe regionale afspraken met SVH.
- Filmpje bespaartips energieverbruik: Opgenomen op website Vidomes.
- Persbericht start bouw 28 woningen Palenstein Nul op de meter op website plaatsen.

- Oprichten klankbordgroep Leidschendam-Voorburg KPP (=Klein Plaspoelpolder). De Huurdersraad neemt deel aan deze klankbordgroep.
- Strategische visie Vidomes besproken en geagendeerd.
- Inbreng gevraagd aan Huurdersraad voor jaarverslag Vidomes.
- Deelname project 'Doe Mee' Leidschendam. Bewoners worden in dit project vanaf het begin meegenomen om te komen tot het plan van aanpak en uitwerking inzake de renovatie. De Huurdersraad heeft aan enkele bijeenkomsten deelgenomen.
- Plant je idee: Nieuw leefbaarheidsinitiatief in de vorm van een prijsvraag waarbij gevraagd wordt aan huurders om met een goed onderbouwd plan te komen. De Huurdersraad neemt plaats in de jury.
- Vraag: eenduidige behandeling qua vergoeding en beschikbare ruimten bewonerscommissies. Dit zal in de loop van 2018 actueel worden.
- Visitatie Vidomes gepland 6 maart 2018. Het DB (=dagelijks bestuur) gaat ter voorbereiding naar de bijeenkomst van de Stichting Visitatie op 5 maart 2018.
- Drie selectiebureaus hebben een presentatie gegeven voor de werving van twee nieuwe leden voor de Raad van Commissarissen (een huurderscommissaris en een commissaris voor de ondernemingsraad van Vidomes).

### 3<sup>e</sup> bestuursvergadering maart 2018

- Actuele stand van zaken KCC. Gemeld wordt dat het huidige hoofd per 1 december 2018 wegens haar pensionering Vidomes zal verlaten. Er is gestart met een sollicitatieprocedure voor een nieuw hoofd KCC. Afsproken wordt dat het bandje dat de beller hoort duidelijker informatie zal geven over de wachttijd. Ook zal gekeken worden of het 'muziekje' anders kan. Er worden praktijkvoorbeelden genoemd over klachten die huurders hebben. Er wordt gewerkt aan het verbeteren van de klantdienstverlening.
- De Visitatie aan Vidomes heeft plaatsgevonden. Vanuit de Huurdersraad is aangegeven dat de samenwerking op managementniveau een stuk verbeterd is, dit is in cijfers uitgedrukt met een 7/8. Voor de kwaliteit van het contact met de klant en de kwaliteit van de leefbaarheid in de wijken is er minder positief beoordeeld. Dit is in cijfers beoordeeld met een 6-.
- Het bureau dat geselecteerd is om de Huurdersorganisaties regionaal bijeen te brengen is "De Nieuwe Wind" geworden.
- Het officiële afscheid van Scotty wordt aangekondigd. Per 31 maart 2018 zal hij niet meer verbonden zijn in de Huurdersraad wegens het betrekken van een nieuwe werkring.
- Er wordt overwogen het lidmaatschap van de Woonbond op te zeggen. De meerwaarde is voor de Huurdersraad beperkt en de contributie erg hoog. Op de aanstaande jaarvergaderingen zal dit met de achterban worden gecommuniceerd.
- Er hebben zich slechts 2 kandidaten gemeld voor een eventuele bestuursfunctie in de Huurdersraad. Deze personen zullen worden uitgenodigd voor een eerste gesprek.
- Er is een shortlist gemaakt voor de werving van de twee leden voor de Raad van Commissarissen. Het DB neemt zitting in de werkgroep.
- De accountsverklaring 2017 is binnen en goedgekeurd. Wederom is er ruim binnen het beschikbare budget gewerkt.
- De begroting 2018 is ingediend bij Vidomes en akkoord bevonden.
- Het werkplan 2018 en het jaarverslag 2017 zijn afgerond. Het bestuur is hiermee akkoord.

### 4<sup>e</sup> bestuursvergadering juni 2018

- Stand van zaken klantreis. Deze is in een vergevorderd stadium en is gericht op het reparatieproces. Het is de bedoeling dat de huurder dit kan volgen, zodat zij/hij kan zien wat er met de klacht gebeurt.
- Onderzoek geluidsproblemen complex Mariënpark Leidschendam.
- Gesprekken mogelijke kandidaten Huurdersraad zijn geweest. Er was een geschikte vrouwelijke kandidaat, maar helaas kon zij de tijdsbesteding niet inpassen in haar dagelijkse bezigheden en werk.

- Aangekondigde kantoorsluiting in de maand augustus.
- Vertrek Ronald Paping als directeur van de Woonbond per 30 mei 2018 i.v.m. het accepteren van een wethoudersfunctie in Arnhem. Tevens hebben nog 2 medewerkers van de Woonbond een wethoudersfunctie geaccepteerd. Dit is aan de leden aangekondigd in een nieuwsbrief.
- De 1<sup>e</sup> wijkschouw in Delft heeft plaatsgevonden op 9 mei jl.. Hierover zal verslag worden gemaakt.
- Na intensief overleg over de kruisjeslijst inzake verantwoordelijkheden, informatierecht en adviesrecht is uiteindelijk tussen Vidomes en de Huurdersraad consensus bereikt.
- Informatie indicatieve bestedingsruimte woningcorporaties 2018.
- Stand van zaken uitslag prijsvraag Plant je idee. Vidomes en de Huurdersraad nemen contact op inzake de afhandeling.
- Verdiepingsbijeenkomst Woningwet d.d. 26 mei 2018. Verslag aanwezig.
- Verslag informatiebijeenkomst 'Praat mee over het Klimaatakkoord' nog niet ontvangen.
- De projectentour 18 mei jl. is succesvol verlopen. Als eerste is het project in Palenstein bezocht in het kader van verduurzaming.



Foto: Complex Fregat

Er is een presentatie gegeven over de 'Green Deal Palenstein'. Daarna is het complex De Seghe Waert bezocht en is het dilemma inzake sloop en/of renoveren uitgelegd. Als laatste is het complex Fregat bezocht i.v.m. de kozijnrenovatie.

- Wijziging scootmobielbeleid opgestart.
- Het AVG-protocol is op de website geplaatst.
- Data gezamenlijke dag en bedankdag, te weten: 6 juni en 17 november.

### 5<sup>e</sup> bestuursvergadering juni 2018

- De gluurverhoging wordt besproken en welke acties hierin zijn en moeten worden genomen. De gluurverhoging is een onrechtmatige huurverhoging door onwettig verkregen informatie over het inkomen van de huurder afgegeven door de belastingdienst aan de corporaties. De brief om bezwaar aan te tekenen van de Woonbond is doorgezeten naar de bewonerscommissies. Sommige huurders hebben hiervan gebruik gemaakt.
- Inzake de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW) heeft de Huurdersraad stukken alsmede een toelichting van Vidomes ontvangen. Deze IBW ziet er iets gunstiger uit dan vorig jaar, maar door belastingverhoging is er toch minder bestedingsruimte voor de corporatie. De verwachting is dat Vidomes de komende 10 jaar 20 miljoen euro minder te besteden heeft. Gevreesd wordt dat dit onder andere ten koste zal gaan van de verduurzaming. Deze zorg zal kenbaar gemaakt worden in de werkgroep verduurzaming.

- De stukken 'Handreiking aanpak woonoverlast en verloedering' zijn in de digitale omgeving geplaatst, onder 'Overlast en verloedering'. Het protocol overlast is hierin genomen. Tevens is het protocol op de website geplaatst.
- Omdat het huidige energiecontract dat Vidomes met Eneco heeft in december 2018 afloopt, is het proces nieuwe energie-inkoop in gang gezet. De Huurdersraad zal in de werkgroep zitting nemen. Gekozen is uit te gaan van 'Basisgroen'.
- De verslagen van de jaarvergaderingen zijn afgerond. Alle verslagen zullen samen met het nieuwe afsprakenkader en de kruisjeslijst naar de bewonerscommissies gestuurd worden.
- Er is een bijeenkomst van de SHH (Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden) geweest. Er zal een samenwerkingsovereenkomst gemaakt worden omdat er veel partijen aan tafel zitten (15 huurdersorganisaties). De voorgestelde afspraken van de SHH inzake de samenwerking worden door het bestuur goedgekeurd.
- Er is een bijeenkomst geweest inzake langer zelfstandig wonen. Er was een behoorlijke opkomst. Gevraagd wordt naar het concrete resultaat van deze dag. Dit is nog niet helemaal duidelijk. Wel is gekeken naar de website van de gemeente Utrecht als inspirerend voorbeeld om mensen wegwijs te maken in de wirwar van loketten en mogelijkheden. In Den Haag is een mooi voorbeeld van langer zelfstandig wonen. Vrijwilligers bezoeken oudere mensen en kunnen zo laagdrempelig signaleren of er problemen zijn. Als er een hulpvraag is, kan doorverwezen worden naar de desbetreffende instantie.
- De Huurdersraad is door een bewonerscommissie op de hoogte gesteld van een andere aanpak in het scootmobielbeleid wat aan huurders van Vidomes is gepresenteerd. Dit is in de vorm van een nieuw scootmobielcontract. Dit contract zal door hen niet worden ondertekend. Er is een petitie opgezet onder huurders van het complex. De Huurdersraad wil duidelijkheid hierover en zal dit op de agenda plaatsen voor de vergadering met Vidomes.
- In de laatste vergadering met Vidomes 16 mei jl., is door Maarten Vos een toelichting gegeven op het thema 'passend wonen'. Het is gepresenteerd als voorstel inzake betaalbaarheid en doorstroming in de sociale verhuur. De Huurdersraad was onaangenaam verrast toen bleek dat het al als manifest, door 23 corporaties, gepresenteerd is. De Woonbond en enkele huurdersorganisaties hebben al bezwaar gemaakt.

Ook de Huurdersraad heeft bezwaren tegen bepaalde onderwerpen uit dit manifest. Onwenselijke gevolgen zouden kunnen zijn: aantasting van de woonzekerheid en stigmatisering. Bovendien wordt dit plan niet gedragen door de achterban.

- De Huurdersraad stelt dat het huurbeleid 2019 grote prioriteit heeft. Doorstroming, toewijzing, kwaliteit van de woningen zijn de belangrijkste thema's.
- Inzake de overweging om het abonnement van de Woonbond te beëindigen wordt het volgende opgemerkt. Er zijn veel personele wisselingen bij de Woonbond de afgelopen tijd. Er zijn statutenwijzigingen doorgevoerd bij de Woonbond. Persoonlijke leden mogen niet meer op de Provinciale Vergaderingen komen. Leden van de bewonerscommissies mogen nog wel komen. 29 September is er een huurdersfestival van de Woonbond. De uitnodiging zal aan het bestuur gestuurd worden. De Huurdersraad zal aan de dag deelnemen.
- De gezamenlijke dag is een groot succes geweest. In de volgende bestuursvergadering zal hier meer aandacht aan besteed worden.
- De foto's die op deze dag gemaakt zijn worden naar de Huurdersraad gestuurd. Er zal een selectie gemaakt worden voor de website en één om naar de bewonerscommissies te sturen.



### De dagvoorzitter en de aandachtig luisterende gasten



- 19 Juni a.s. gesprek met Maarten Vos gepland inzake de biedingen.
- 20 Juni is er een bijeenkomst van een bewonerscommissie in oprichting aan de Annalaan in Leidschendam.
- 20 Juni is er een gesprek met enkele bewoners van de Beatrixlaan met de Huurdersraad en Vidomes inzake overlastproblemen.
- 2 en 16 augustus zijn er 2 studiedagen in het kader van duurzaamheid. De Huurdersraad zal de bijeenkomst van 2 augustus bijwonen.

### 6<sup>e</sup> bestuursvergadering juli 2018

- Ernst Mulder, aspirant-algemeen bestuurslid Delft wordt voorgesteld. Ernst woont deze vergadering bij om kennis te maken met de andere bestuursleden en de sfeer te proeven.
  - Hij woont ruim 40 jaar in Zoetermeer en is werkzaam geweest in het welzijnswerk. Hij heeft 25 jaar gewerkt voor de stichting Jongerenwerk waarin hij diverse functies bekleed heeft, waaronder bestuursfuncties.
  - Omdat er dringend behoefte is aan een algemeen bestuurslid in Delft wordt voorgesteld dat Ernst Delft voor zijn rekening neemt. Ernst deelt mee door zijn eerdere werkzaamheden affiniteit te hebben met Delft. De bestuursleden gaan hiermee akkoord.
- Vanwege de vakantieperiode vervalt de bestuursvergadering in augustus.
- Er is een gesprek gepland met enkele mensen van de Woonbond, waaronder de nieuwe directeur Paulus Jansen. Dit gesprek is op initiatief van Suzanne Schuitemaker aangevraagd. De Woonbond wil graag weten waarom de Huurdersraad niet tevreden is over de kwaliteit en de meerwaarde van de Woonbond. Dit zal in het gesprek toegelicht worden.
- Verloop bezoeken bewonerscommissies Zoetermeer; op 4 juli is een bezoek gebracht aan het complex Petuniatuin Zoetermeer. Dat is bijzonder gewaardeerd. Samen met de gebiedsconsulente wordt gekeken naar de mogelijkheden om in de Petuniatuin een bewonerscommissie op te richten. De Huurdersraad zal ondersteuning bieden in het opzetten van deze bewonerscommissie eventueel wordt ook een activiteitencommissie opgericht.
- Update geven van de bezochte bewonerscommissies; de bestuursleden zullen een update naar het secretariaat sturen. Samen met Vidomes wordt gekeken naar een plan van aanpak om toch contact te krijgen met de bewonerscommissies die niet reageren. Om vergissingen te voorkomen zullen vanuit het secretariaat de aangepaste bewonerscommissie-lijsten aan de bestuursleden gestuurd worden.
- De prijzen voor Plant je idee zijn uitgereikt.

De bestuursleden worden door Vidomes op de hoogte gehouden over de voortgang van deze prijswinnende leefbaarheidsprojecten.



Viering prijsuitreiking met een speciaal voor deze gelegenheid gemaakte taart.

- Er zijn veel reacties geweest op de actie inzake de gluurverhoging om bezwaar aan te tekenen bij de belastingdienst. Sommigen inzenders hebben reeds een reactie ontvangen van de belastingdienst, waarin aangegeven wordt dat zij in hoger beroep zijn gegaan en afwachten wat door de rechter in deze beslist wordt.
- In september 2017 is er voor het complex de Roggeakker een sociaal plan tot stand gekomen. Dit in verband met een renovatie en de sloop van 6 brugwoningen alsmede de bouw van 2 woningen op de kopse kanten. De betrokken huurders zijn akkoord gegaan met het sociaal plan. De Huurdersraad heeft op 20 september 2017 een brief aan de huurders van de te slopen woningen gestuurd. Hierin wordt aangegeven dat de Huurdersraad vernomen had van Vidomes dat deze huurders akkoord waren met het sociaal plan. Tevens is aangeboden dat als de huurders dat wensen de Huurdersraad hen kan ondersteunen in het proces bij vragen of calamiteiten.
- Gemeld is dat de bewonerscommissie Frisolaan een probleem heeft met onder andere de afrekening van de stookkosten. Hen is geadviseerd contact op te nemen met de Huurdersraad voor advies of steun in deze.
- Er zijn diverse casussen aangeleverd bij de Huurdersraad inzake de huuraanpassingen 2018. Er zijn vele verschillen geconstateerd.  
Tevens zal het manifest Passend Wonen nader handen en voeten gegeven moeten worden.  
Het huurbeleid 2019 is prioriteit 1 voor de Huurdersraad. Afsproken wordt dat eind september begin oktober een gezamenlijke thema-avond over dit onderwerp zal worden gepland.

#### 7<sup>e</sup> bestuursvergadering september 2018

- 20 September a.s. 14.30 uur wordt door de Participatieraad een innovatiebijeenkomst gehouden in huize Swaensteyn in Voorburg, thema 'Tussen Thuis en Tehuis 75 plus'.
- 22 September a.s. is het burendag. De Huurdersraad heeft hiervoor 2 uitnodigingen gekregen. De uitnodiging voor de burendag in Bovenveen is op de website van de Huurdersraad geplaatst.  
In Zoetermeer wordt een burendag georganiseerd door de bewonerscommissie BV Noordhove. De Huurdersraad zal hier naar toe gaan.
- 9 Oktober a.s. wordt door de GGD Haaglanden een workshop 'Extreme klimaten' georganiseerd. 2 Sprekers zullen informatie geven over extreme binnen- en buitenmilieus en hoe slechte situaties herkend kunnen worden. De Huurdersraad zal hier naar toe gaan.
- 18 Oktober a.s. is de feestelijke ondertekening van de intentieverklaring inzake het nieuwe samenwerkingsverband van de Huurdersorganisaties Haaglanden, de SHH.
- 12 november a.s. is in het kader van de campagne van de gemeente Leidschendam-Voorburg 'langer zelfstandig wonen' een informatiemarkt.
- De belastingplannen van het kabinet om ATAD (Anti Tax Avoidance Directive) in te voeren, bedoeld om belastingontwijking door multinationals tegen te gaan, is voor de belastingdruk van woningcorporaties een groot probleem.

De corporaties krijgen te maken met een belasting die helemaal niet voor hen bedoeld is. Betaalbaarheid, verduurzaming en nieuwbouw komen hierdoor onder druk te staan. Het is onbegrijpelijk dat woningcorporaties geen vrijstelling krijgen. Dit onderwerp zal ingebracht worden bij de SHH als groot aandachtspunt.

- De mailwisseling over de uitspraak van het Europese hof met betrekking tot de BTW heffing over de service- en stookkosten zal aan het bestuur toegestuurd worden.
- De Huurdersraad heeft instemming verleend voor de wijzigingen in de statuten van Vidomes. De Huurdersraad is hier goed bij betrokken.
- In de zaak tegen de sloop van de woningen aan de Idenburglaan in Rijswijk is uitspraak gedaan. De huurders (5 huishoudens) hebben de zaak verloren. Vidomes zal nog een laatste poging doen vervangende woonruimte aan te bieden aan de bewoners die daar nog wonen. Per 1 januari 2019 moeten de woningen leeg zijn opgeleverd.
- In de rechtszaak inzake de Artiëstenbuurt is nog steeds geen uitspraak. De Huurdersraad zal op korte termijn contact zoeken met de Huurdersvereniging om een afspraak te plannen.
- In Zoetermeer wordt een nieuwe bewonerscommissie opgericht, BC Morgenster. De Huurdersraad biedt hierbij hulp aan.
- Naar aanleiding van de actie van de Woonbond om buiten de Huurdersraad om bewonerscommissies te benaderen over de ervaringen inzake de dienstverlening van de Woonbond, is een gesprek geweest met de Woonbond. Aangegeven is dat niet opzettelijk getracht is de Huurdersraad te passeren. Benadrukt wordt dat deze actie niet acceptabel is voor de Huurdersraad. In de jaarvergaderingen met de bewonerscommissies is de ervaring met de Woonbond besproken. Besloten is door de aanwezigen het lidmaatschap van de Woonbond op te zeggen. Vermeld moet worden dat de actie van de Woonbond t.b.v. de dienstverlening niet doorslaggevend is geweest voor het opzeggen van het lidmaatschap. De ontwikkelingen van het nieuwe team binnen de Woonbond zal met interesse gevolgd worden. Mocht dit daadwerkelijk een zichtbare versterking van de dienstverlening geven kan altijd het lidmaatschap in heroverweging genomen worden.
- De discussie inzake het manifest 'Passend wonen' loopt. De Huurdersraad verwacht o.a. door de bundeling van regionale krachten (SHH) meer concrete invloed op belangrijke thema's voor de sociale verhuur te krijgen.
- Het visitatierapport is door Vidomes aan de Huurdersraad toegestuurd.
- Het geschil van Vidomes met een bewoner uit Voorburg wordt nu opgepakt door Aedes. De uitspraak van de Geschillencommissie is dat mevrouw zich zakelijk en correct heeft opgesteld richting de geschillencommissie inzake het probleem met Vidomes.
- Binnenkort zal een profielschets gemaakt worden voor werving en selectie van een beleidsmedewerker. Gezocht zal worden naar een ZZP'er met een stevige volkshuisvestelijke achtergrond.
- Een belangrijke recente verbetering is dat huurders, als zij er via het KCC niet uitkomen, nu ook rechtstreeks met de desbetreffende manager contact op kunnen nemen. De lijst met namen van de managers is aan de bewonerscommissies toegestuurd.

#### 8<sup>e</sup> bestuursvergadering oktober 2018

- Ton Reiber neemt deel aan de vergadering om de sfeer te proeven, hij is wellicht geïnteresseerd in een bestuursfunctie voor de regio Delft. Momenteel is hij voorzitter van de bewonerscommissie Bizetstraat in Delft.
- Verloop bezoeken bewonerscommissies Zoetermeer: De verdeling van de bewonerscommissies in Zoetermeer in het kader van de bezoeken is gemaakt.
- Convenant schuldhulpverlening checken/cliëntenraad: Er komt een nieuw convenant Schuldhulpverlening. De gemeente Leidschendam-Voorburg zal dit op hun website plaatsen.
- Parkeerbeleid Leidschendam monitoren: De Huurdersraad zal het parkeerbeleid in Leidschendam blijven monitoren.
- Mogelijkheden onderzoeken onafhankelijke geluidsregistratie Mariënpark: Vidomes heeft de onafhankelijke geluidsregistratie op hun actielijst geplaatst.

- Visitatie: De uitkomsten van het visitatierapport zijn positief wat betreft de interne organisatie maar de klantvriendelijkheid en dienstverlening scoren nog onder de maat.
- Gluurverhoging: Er is nog geen antwoord van de belastingdienst aan de huurders die protest hebben aangetekend tegen de 'gluurverhoging'. Dit kan nog maanden duren.
- Update van de stand van zaken bij het KCC (=Klantcontact centrum).  
In mei 2019 zal er een overstap gemaakt worden vanwege de nieuwe contracten die met aannemers afgesloten gaan worden.  
Binnen het KCC is per 1 september een aparte afdeling 'KCC Vastgoed' geformeerd. Voor deze medewerkers is er een technische opleiding binnen Vidomes zodat er meer kennis aanwezig is om de reparatieverzoeken te behandelen. Huurders die het KCC bellen kunnen via keuzetoets 1 bij de afdeling KCC Vastgoed hun reparatieverzoek indienen.  
In het reparatieproces is een nieuwe aanpak 'inplannen servicemonteur'. In plaats van een dagdeel wordt de servicemonteur nu per blok van een paar uur ingepland. Huurders hoeven hierdoor minder tijd te plannen voor een reparatie.  
Veel reparatieverzoeken komen binnen bij het KCC via whatsapp.  
Bij de nieuwe aanbesteding reparatie zal goede communicatie met huurders een belangrijk selectiecriteria worden.
- Bezoeken burendag BV Noordhove: De Huurdersraad heeft de burendag bezocht. Er is vanuit de Huurdersraad een donatie van 50 euro aan de bewonerscommissie gedaan.



De burendag BV Noordhove is zeer goed bezocht.

- Op 18 oktober a.s. zal de intentieverklaring om als huurdersorganisaties Haaglanden te gaan samenwerken onder de naam SHH (=Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden) ondertekend worden. 15 Huurdersorganisaties in de regio hebben zich verenigd.
- Op 14 november a.s. wordt de 2<sup>e</sup> schouw in Delft georganiseerd.
- Op 14 november a.s. organiseert de Huurdersraad met Vidomes een themabijeenkomst over het huurbeleid.
- Op 3 oktober zijn besprekingen geweest over de prestatieafspraken 2019 Delft. Het was een positieve bijeenkomst en er zijn goede afspraken gemaakt.
- In Rijswijk zijn voor de prestatieafspraken de puntjes op de i gezet.
- In Leidschendam-Voorburg loopt het proces voor de prestatieafspraken goed. Er zijn duidelijke afspraken. Kernwoorden zijn hier daadkrachtig en kordaat.
- 18 oktober is de bespreking over de prestatieafspraken voor Zoetermeer. Beschikbare bouwgrond is het meest urgente thema in Zoetermeer. Dit is nodig om aan de norm van 30% sociale huur te kunnen voldoen.

Dit is ook in het 'kenniscafé Zoetermeer' voor raadsleden op 10 oktober jl. aan de orde geweest.

- Vanuit Vidomes is gevraagd of de Huurdersraad haar achterban wil vragen naar hun mening inzake het groenonderhoud. Dit omdat binnenkort de nieuwe aanbesteding groenonderhoud gedaan wordt. Er zal een vragenlijst worden opgesteld en aan de bewonerscommissies toegestuurd worden.
- 15 Oktober is een bijeenkomst van het KPP (=Klein Plaspoelpolder). Omdat er nieuwe plannen gepresenteerd zijn inzake een extra oeververbinding loopt het project weer vertraging op. Het project loopt ook vertraging op omdat er vleermuizen gespot zijn.
- Met betrekking tot de storingscompensatie complex Dillenburgsingel hebben de bewoners nog steeds geen inhoudelijke informatie gekregen inzake de langdurige storting in het complex rond de zomer.

### 9<sup>e</sup> bestuursvergadering november 2018

- Op 2 februari 2019 is de Huurdersraad uitgenodigd voor het 'Open Podium' bij Vidomes met de opzichters.
- Op 3 oktober was de stakeholdersbijeenkomst. Het thema was optimaal verduurzamen alsmede de manier waarop bewoners daarin meegenomen kunnen worden .
- Op 14 november jl. is de 2<sup>e</sup> wijkshoofdbijeenkomst in Delft per fiets gedaan.



foto: Complex Diepenbroekstraat Delft

Aan de schouw namen in totaal 17 personen deel. Dit waren vertegenwoordigers van de gemeente Delft, Vestia, Duwo, Vidomes, Vulcanus, Woonbron, Huurdersraad Vestia, en de Huurdersraad Vidomes. Verschillende complexen in Delft zijn bezocht, voornamelijk is gekeken naar de buitenkanten en entrees van de complexen. Duidelijk werd dat de kwaliteit van de complexen zeer uiteenliep. De complexen zullen geïnventariseerd worden.

- Op 14 november is er een thema-avond over het huurbeleid georganiseerd door Vidomes en de Huurdersraad. Ongeveer 40 bewoners vanuit de bewonerscommissies hebben hieraan deelgenomen. De Huurdersraad is blij met de kleine stappen die al gezet zijn om het huurbeleid positief te beïnvloeden.

Dit proces zal nauwlettend gemonitord worden en speerpunt blijven.



Foto: Maarten Vos van Vidomes geeft uitleg bij het huurbeleid.

- Op 19 november jl. was de eerste bestuursvergadering van de SHH. Hierin is het bestuur gekozen en zijn er afspraken gemaakt over de eerste stappen die gezet gaan worden.
- De functieprofielen van het Algemeen Bestuur en Dagelijks Bestuur zijn in de digitale omgeving terug te vinden. Gesproken wordt over het belang om als één stem vanuit de Huurdersraad naar buiten te treden.
- Verslag bezoek 8 november jl. aan de bewonerscommissie Steenvoorde Zuid laagbouw, in Rijswijk. Dit viel samen met het najaarsoverleg van de bewonerscommissie.
- Meegedeeld wordt dat de bewonerscommissie de Gilden heeft aangegeven te stoppen.
- Op 14 november jl. heeft de Huurdersraad een workshop babbeltrucs/digitale veiligheid bijgewoond, georganiseerd in het kader van 'Langer zelfstandig wonen'.
- In Leidschendam-Voorburg overweegt een aantal mensen in de Reghthuisstraat een nieuwe bewonerscommissie op te richten.
- In december is een inloopavond gepland in het kader van Doe mee. De Huurdersraad zal deze bezoeken.
- In Delft is een Klankbordgroep opgericht voor de Prof. Henketstraat en de E. Casimirstraat (twee straten, één complex). Het is nog onduidelijk wat er met het complex gaat gebeuren. De opties zijn: een simpele renovatie, een 'comfort' renovatie, een 'super' renovatie of sloop.
- Op de bedankdag van Vidomes 17 november jl. hebben enkele mensen hun zorgen uitgesproken over het nieuwe afsprakenkader. Wellicht is het voor sommige bewonerscommissies beter naar een andere vorm van participatie te zoeken, bijvoorbeeld in de vorm van een activiteitencommissie. Vanuit Vidomes is een pilot uitgezet om andere vormen van participatie te onderzoeken. De Huurdersraad zal hierbij worden betrokken.
- In verband met het afsluiten van het jaar wordt besloten de 10<sup>e</sup> bestuursvergadering te laten vervallen. Het jaar zal worden afgesloten met een informeel samen zijn.

### Vergaderingen met Vidomes en de Huurdersraad

Er hebben 6 vergaderingen plaatsgevonden met Vidomes. In deze vergaderingen is gewerkt vanuit de jaaragenda 2018, waar alle onderwerpen op geagendeerd stonden. Onderstaand een overzicht van de agenda 2018. Deze agenda is een levend document en is door het jaar heen aangepast en/of uitgebreid. De hier genoemde thema's worden elk jaar opnieuw op de strategische agenda gezet. Dit omdat enkele zaken elk jaar terugkomen en andere nadere uitwerking behoeven.

Onderwerp / agendapunt	Wanneer te bespreken	1) ter info 2) info / mening 3) advies 4) instem	Trekker	Input HR *)
Huurbeleid 2018 inclusief huurverhoging	Q1	3	Maarten Vos	afgerond
Tarieven Warmtelevering 2018 (voorbehoud wetswijziging)	Jan! 2018	2	Maarten Vos	Nog niet afgerond
Evaluatie inkoop schoonmaak	Q1	1	Jan Wim	Afgerond, evaluatie in 2019
Pilot zonnepanelen	Q1	1	Maarten	Nog in uitwerking
Dag HRV / Vidomes	Q1		Robin / HRV	afgerond
Evaluatie dialoog en samenwerking	Q1	2	Robin	afgerond
Algemeen sociaal plan bij sloop Visie Sociaal Wonen	Q2		Jan Wim	afgerond
Jaarrekening/jaarverslag 2017	Q2	3	Ronald Everard	afgerond
Herijking portefeuillestrategie	Q2	2	Klaas Franken	afgerond
	Q2		Valerie Wilson	afgerond
Biedingen / Prestatie afspraken per gemeente 2018-2022	Q2 bod Q3 afspraken	3	Maarten Vos en Ronald Everard	afgerond
Concernjaarplan 2019	Q2/Q3	2	Maarten Vos	afgerond
Buurtvisies en leefbaarheidsprogramma's	Q3	2	Simone/Marjoleine/ SB?	afgerond
Oordelen CFV (solvabiliteit, continuïteit)	Q3/4	1	Klaas Franken	afgerond
Begroting 2019	Q4	2	Klaas Franken	afgerond
Uitwerking Duurzaamheids programma	NB		Lukas	afgerond, nadere uitwerking 2019

### 1<sup>e</sup> vergadering Vidomes – Huurdersraad Vidomes 21 februari 2018

- Monique Groskamp wordt voorgesteld als interim CFO (=Chief Financial Officer). Zij heeft een financiële achtergrond en is een maand werkzaam bij Vidomes. Zij neemt de portefeuille van Klaas Franken op zich tot er een opvolger gevonden is.
- De themapresentaties aan de Huurdersraad van de verschillende afdelingen binnen Vidomes, dragen ertoe bij dat de Huurdersraad Vidomes steeds beter leert kennen. Omdat de Huurdersraad een stevige basis heeft, wordt de Huurdersraad ook door andere Huurdersorganisaties benaderd voor advies en samenwerking.
- Het aanbod qua informatieverstrekking van de Woonbond wordt als minder relevant ervaren door de Huurdersraad.
- Verbeterpunten binnen de organisatie van Vidomes zijn de visie en houding van enkele medewerkers van Vidomes richting de huurders. Het is belangrijk dat iedereen ervan doordrongen is dat er klantgericht gewerkt moet worden.
- De samenwerkingsovereenkomst tussen Vidomes en de Huurdersraad (SOK) wordt tijdens de vergadering ondertekend.
- Gemeld wordt door de Huurdersraad dat ook de samenwerkingsovereenkomst tussen Vidomes en de bewonerscommissies in een vergevorderd stadium is.
- Punten die nog afgewerkt moeten worden, vanuit de vorige vergadering:
  - . Werving bestuursleden: aanhouden
  - . Scootmobiel beleid binnen Vidomes: aanhouden
  - . Meedenken over opleiden energiecoaches: aanhouden
  - . Opzet maken thema duurzaamheid/energiecoaches: aanhouden
  - . Voortgang schoonmaak terugkoppelen in februari →Huurdersraad: aanhouden
  - . Dag Huurdersraad en Vidomes, plan uitwerken: aanhouden

- . Bespreking met Huurdersraad over de evaluatie Dialoog en Samenwerking: aanhouden
- . Eenduidig format maken 'algemeen Sociaal Plan bij sloop': aanhouden
- . Lijst doorsturen met namen van complexen waarbij correctie is doorgevoerd: aanhouden
- . De Huurdersraad uitnodigen inzake visitatie Vidomes: aanhouden

#### *Warmtefactoren*

- Toelichting wordt gegeven over de stand van zaken omtrent de warmtefactoren. De volgende punten komen aan de orde: tariefstelling, implementatieproblemen en reductiefactoren. Er is een wetswijziging op komst die warmtelevering door verhuurders weer buiten de warmtewet plaatst. Het concept ligt al een tijdje klaar, maar er worden hierover nog stevige gesprekken gevoerd tussen Aedes en de verschillende ministeries. Er is nog veel onduidelijkheid over dit onderwerp. Gevraagd wordt of de afrekening dit jaar op tijd verwacht kan worden. Vidomes is hier positief over, op een paar complexen na waar implementatieproblemen spelen. Als er veel vragen over dit onderwerp komen, omdat het een behoorlijk ingewikkelde materie is, kan de Huurdersraad Vidomes vragen hen en de huurders hierin te ondersteunen. Wellicht kan dit onderwerp op de agenda geplaatst worden voor de gezamenlijke dag. Vidomes zal bij de presentatie van de servicekostenberekening aan de bewonerscommissies uitleg kunnen geven over dit onderwerp.

#### *Proces prestatieafspraken*

- Er volgt een terugblik op het proces van de prestatieafspraken. De aantekening wordt hierbij gemaakt dat in de gemeente Zoetermeer door de lokale politieke strubbelingen de prestatieafspraken, helaas nog niet ondertekend zijn. Gevraagd wordt hoe de Huurdersraad de processen rondom de prestatieafspraken heeft ervaren. De Huurdersraad vindt dat het proces goed verlopen is, maar het wel zwaar is geweest. Dit gezien de hoeveelheid werk die hieraan gekoppeld is en de korte periode die er is om de prestatieafspraken af te ronden. Het zou beter zijn als gemeenten in een vroeger stadium starten met het voeren van gesprekken naar aanleiding van de biedingen. Zo kunnen tijds- en werkdruk wellicht verminderd worden. Omdat de processen van de afgelopen jaren nog in de kinderschoenen stonden, wordt de hoop uitgesproken dat prestatie afspraken voor 2019 sneller afgerond kunnen worden.
- Verwacht wordt dat door de gemeenteraadsverkiezingen andere wethouders zullen worden aangesteld en wellicht ook andere beleidsmedewerkers. Dat zal jammer zijn omdat de samenwerking nu juist beter is gaan lopen. Dit zal wel eens anders kunnen worden gezien door de nieuwe wethouders. Afgewacht moet worden of de afspraken op papier in werkelijkheid ook nagekomen worden. De Huurdersraad zal dit goed monitoren en er op toezien bij de gemeenten dat de afspraken, die gemaakt zijn nagekomen worden.

#### *Strategisch beraad en strategische visie*

- Eind maart is het strategisch beraad, dit is een voorbereiding op de nieuwe biedingen aan de gemeenten 1 juli a.s., de begroting en jaaragenda 2019. Op basis van dit strategisch beraad wil Vidomes de Huurdersraad informeren over dilemma's en vraagstukken die er liggen.
- De strategische visie is een paar weken geleden gepubliceerd. Vidomes is blij met het resultaat. Er is ook een flyer met de 5 strategische thema's. Momenteel wordt eraan gewerkt de thema's binnen de organisatie van Vidomes te implementeren. De eerste stap is het formuleren van concrete resultaten tot 2022 onder de noemer van een ondernemingsplan. Dat zal jaarlijks worden herijkt. Over de meeste thema's is al een beleid. Aan het 5<sup>e</sup> doel, 'in het oog in het hart', wordt nu gewerkt. Dit beleidsstuk zal een visie geven op sociaal wonen, dit wordt gecommuniceerd met de Huurdersraad.



De flyers worden aan de Huurdersraad verstrekt zodat deze verspreid kunnen worden onder huurders.

#### *Jaarverslag*

- In het jaarverslag 2017 wil Vidomes graag iets zeggen over de samenwerking met de Huurdersraad. De Huurdersraad zal de aangeleverde tekst hiervoor beoordelen en zijn visie hierop geven.

#### *Gezamenlijke dag*

- Vidomes geeft een toelichting op de voorbereidingen van de gezamenlijke dag. Deze dag wordt voor alle bewonerscommissies, door Vidomes in samenwerking met de Huurdersraad georganiseerd. Het doel is kennis en ervaringen te delen en te ontwikkelen. De planning is om dit te organiseren in juni. Een korte schets van het voorlopige idee is om 's ochtends, na een welkomstwoord van Daphne en Sylvie, een huisvestingsadvocaat aan het woord te laten over juridische zaken omtrent klachtafwikkeling. Daarna een lunch, vervolgens een themamarkt met kraampjes over uiteenlopende onderwerpen zoals duurzaamheid, leefbaarheid servicekosten, inkoop groen, planmatig onderhoud, rol van de complexbeheerder.

#### *Klantreis*

- De Klantreis is af. Hieruit zijn belangrijke uitkomsten gekomen inzake verbetering klantdienstverlening reparatieonderhoud. Deze uitkomsten zullen meegenomen worden in de nieuwe inkoop reparatieonderhoud. De uitkomsten van de Klantreis en de aanpak nieuwe inkoop zullen aan de Huurdersraad gepresenteerd worden. De aanpak Klantreis zal nu ook in andere processen ingezet worden, het volgende proces zal 'verhuur/mutatie' zijn. Zo kunnen kwaliteitscriteria ingebouwd worden.

#### *Algemeen*

- De financiële verantwoording van de Huurdersraad 2017 is klaar en wordt ter vergadering afgegeven. De accountant van de Huurdersraad zal binnenkort de verantwoording beoordelen. Geconstateerd kan worden dat er in 2017 wederom zorgvuldig binnen de begroting gewerkt is door de Huurdersraad.
- Gemeld wordt dat de Huurdersraad steeds meer moeite heeft om de meerwaarde van de Woonbond te zien. De contributie is hoog ten opzichte van wat je ervoor krijgt. Overwogen wordt om het lidmaatschap op te zeggen en op een andere manier relevante expertise in te huren. Vestia is ook geen lid meer van de Woonbond. Alvorens dit verder met de Woonbond te bespreken wil de Huurdersraad eerst de achterban raadplegen en weten hoe zij hierover denkt. Als er afscheid genomen wordt van de Woonbond kan dit pas in 2019.
- Gevraagd wordt waarom de bewonerscommissies in december geen attentie gekregen hebben. Vidomes geeft aan dat afgelopen jaar gekozen is om dit door middel van de bedankdag te doen, die op 30 september heeft plaatsgevonden. Dit was niet duidelijk voor de bewonerscommissieleden. De Huurdersraad heeft moeite met het feit dat de Huurdersraad wel een attentie heeft gekregen in december en de bewonerscommissies niet. Gevraagd wordt hierin geen onderscheid te maken tussen de bewonerscommissies en de Huurdersraad. Dit wordt door Vidomes overgenomen.
- Er blijken wederom problemen te zijn met de subsidieverstrekingen bij de grand cafés Gondelkade en Albrandswaard. Dit is een zorgelijke situatie, die door Vidomes wordt onderschreven. Vidomes is hierover reeds in gesprek met de wethouder.

#### **2<sup>e</sup> vergadering Vidomes-Huurdersraad Vidomes 11 april 2018**

- De Huurdersraad is volop bezig bewonerscommissies te bezoeken. De jaarvergadering van de Huurdersraad wordt dit jaar in 4 verschillende regio's georganiseerd; Zoetermeer, Delft, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk. Dit om het voor bewoners makkelijker te maken de jaarvergadering bij te wonen.

- De wervingsprocedure voor een nieuwe bestuurder bij Vidomes is gestart. Bureau Public Spirit verzorgt de werving.
- Gemeld wordt dat een ieder die dit wil het 3 wekelijks overleg tussen de participatie adviseur van Vidomes en de Huurdersraad bij kan wonen. A.s. 24 april 15.00 uur sluiten Casper en Monique van Vidomes zich bij dit overleg aan om de Huurdersraad bij te praten over het project "Groen en Onderhoud". 5 Juni zal de Huurdersraad tijdens het reguliere overleg bijgepraat worden door Vidomes over de Klantreis reparatie.
- Het stuk 'Dialoog en samenwerking' is bijna afgerond, de Huurdersraad zal hier binnenkort op terug komen.
- Stand van zaken flexibele huren: Er zal een nieuwe afspraak gemaakt worden met de Huurdersraad om te praten over de stand van zaken omtrent dit onderwerp. De Huurdersraad krijgt veel vragen over het huurbeleid, met name het huurbeleid bij mutaties roept veel onduidelijkheid op
- Kenniscafé voor nieuwe raadsleden: Op 20 september is een bijeenkomst gepland in het kader van de regionale prestatieafspraken.
- Toelichting strategische visie, 5<sup>e</sup> doel 'in het oog in het hart': Dit punt zal de volgende keer op de agenda komen, gecombineerd met de visie op sociaal wonen.
- Lidmaatschap Woonbond: De onvrede van de Huurdersraad over de kwaliteit van de dienstverlening van de Woonbond is bij Vidomes bekend. De Huurdersraad overweegt het lidmaatschap volgend jaar op te zeggen, dit zal voorgelegd worden aan de achterban tijdens de aankomende jaarvergaderingen.
- Tot nu toe zijn er helaas weinig reacties gekomen op de wervingsactie van de Huurdersraad. Een serieuze potentiële kandidaat is op gesprek geweest, maar heeft te weinig tijd voor de functie als algemeen bestuurslid. In de jaarvergaderingen zal hier ook aandacht aan gegeven worden. Vidomes wil graag ondersteunen bij de werving. Dit kan via de eigen website en Facebook.  
De urgentie om een werkbare bezetting voor de Huurdersraad te krijgen wordt nogmaals benadrukt. Indien dit niet tot resultaten leidt, dient gekeken te worden naar een andere structuur om de kwaliteit van de Huurdersraad te waarborgen.

#### *Schoonmaak*

- Er zijn kwartaaloverleggen met de schoonmaakbedrijven en een extern bedrijf wat de kwaliteitsmonitor doet.  
Er is veel discussie over de schoonmaak en het levert veel klachten op. Vooral in Zoetermeer waar het schoonmaakbedrijf Beerco werkzaam is wordt onder de maat gepresteerd, met CSU gaat het beter. In Zoetermeer zal opnieuw ingemeten worden. De kwaliteit van de verschillende schoonmaakbedrijven is heel wisselend. Altura in Leidschendam-Voorburg levert weinig klachten op. In Delft wil Vidomes opnieuw laten inmeten omdat Hofkens niet altijd goede prestaties levert en er veel onduidelijkheid is over de inmetingen en het meerwerk van Hofkens. In Delft zijn ook veel problemen en klachten. In het algemeen blijkt dat de schoonmaakschema's niet altijd kloppen. Er zouden dan verdiepingen schoongemaakt worden, bijvoorbeeld de 6<sup>e</sup> verdieping in een complex met 4 verdiepingen. Bewoners hebben vaak het gevoel dat ze met hun klachten niet doordringen tot de organisatie Vidomes, gezegd wordt 'we komen er niet doorheen'. Vidomes zegt dat als bewoners met de gebiedsconsulent niet verder komen, ze contact kunnen opnemen met Jan-Wim Franken, manager Sociaal Beheer. De Schoonmaak zal de volgende keer weer op de agenda komen.

#### *Inkoop energie en Duurzaamheidsopgave*

- Omdat de huidige contracten aflopen zal de energie, elektra en gas, opnieuw ingekocht worden. Dit kan op 2 manieren. Tegen de beste prijs, dit is het huidige beleid, of duurzame inkoop, dit is een beleidswijziging. Gevraagd wordt hoe de Huurdersraad hier tegenaan kijkt en op welke manier zij hierbij betrokken wil worden. De huidige stand van zaken is dat er een programma van eisen is opgesteld, deze longlist zal aan een aantal energiebedrijven gestuurd worden.  
Op basis van die reacties zal een short-list opgesteld worden ten behoeve van een officiële aanbesteding.

Belangrijk is na te denken over een eventueel prijsverschil tussen reguliere en duurzame inkoop. Als de prijsverschillen bekend zijn zal de HR gevraagd worden mee te denken over de te maken afweging hierin.

Het programma van eisen zal door Vidomes aan de Huurdersraad toegestuurd worden.

- Een belangrijk thema is de Duurzaamheidsopgave. Vidomes moet voor 1 mei a.s. de 'Aedes routekaart' invullen. Het is duidelijk geworden, dat gezien de financiële positie van Vidomes het realiseren van alle doelstellingen inclusief de doelstellingen om de totale voorraad te verduurzamen in 2050, niet volledig gehaald kunnen worden. Dit zal waarschijnlijk voor het merendeel van de corporaties zo zijn. Aedes kan met de uitkomsten van dit onderzoek het gesprek met de politiek aangaan wat betreft de haalbaarheid van de verduurzaming. Vooruitlopend op dit politieke debat zal Vidomes toch al keuzes moeten maken over een gefaseerde verduurzaming van de voorraad passend binnen de eigen financiële mogelijkheden en portefeuillestrategie. Dit zal vorm moeten krijgen in een vastgoed/duurzaamheidsplan. Dit is voor de Huurdersraad belangrijk, omdat dit thema ook in de gesprekken met de gemeenten naar aanleiding van de biedingen aan de orde zullen komen.

#### *Ondernemingsplan Vidomes*

- Het ondernemingsplan van Vidomes is nog in ontwikkeling. De doelen naar 2022 toe zijn wel in grote lijnen vastgesteld. In de volgende vergadering zal het conceptplan aan de Huurdersraad gepresenteerd worden zodat de Huurdersraad hierop zijn reactie kan geven. Gelet kan worden, enerzijds op de methode, anderzijds op het concrete resultaat hiervan. Er zal voor het ondernemingsplan een selectie van doelstellingen moeten komen om te voorkomen dat het teveel wordt en daardoor onwerkbaar. De afstemming van de 3 belangrijkste factoren, duurzaamheid, aantal woningen, huurprijzen, is cruciaal. Het proces om vanuit het denken over deze thema's te komen tot concrete doelstellingen is binnen Vidomes nog in volle gang. Omdat dit voor de Huurdersraad een heel belangrijk onderdeel is, wordt voorgesteld hier een tussenvergadering voor te plannen zodra het concept klaar is.
- Er is uitgebreid gesproken over de sociale opgave. Welke ontwikkelingen zijn er in de wijken en de huurderspopulatie en welke opgave brengt dat met zich mee voor Vidomes. In een volgend gesprek met de Huurdersraad zal de sociale visie uitgebreider aan bod komen. Duidelijk is dat het voor Vidomes een complexe opgave is. Voor de Huurdersraad is dit één van de belangrijkste thema's.

#### *Warmtewet*

- De Warmtewet is in de Tweede Kamer behandeld. De voorlopige conclusie is dat er wel installatiekosten mogen worden doorberekend in de servicekosten. Onduidelijk is nog of dit juridisch mogelijk is. Er is een rechterlijke uitspraak gedaan over op welke manier een verhuurder verantwoording af moet leggen over de berekening van de stookkosten, op complexniveau of breder over alle complexen. Er is een zaak aangekaart bij het Europese Hof over BTW berekening over de stookkosten/servicekosten. Vidomes houdt de voortgang van de Warmtewet goed in de gaten. De Huurdersraad wordt gevraagd mee te denken over het beleid inzake storingsclaims. Het risico van de storingsclaims is momenteel verlegd naar de installateurs. Vidomes heeft de beleidsvrijheid om het verleggen van dit risico naar de installateur te continueren, ook al zou dit niet meer nodig zijn vanuit de Warmtewet. Het afkopen van dit risico brengt iets hogere kosten met zich mee. Daar tegenover staat een inspanningsmotivatie vanuit de leverancier. Gevraagd wordt hoe de Huurdersraad hier tegen aankijkt vanuit het huurdersbelang. Vidomes en de Huurdersraad zijn van mening dat dit beleid goed is voor zowel Vidomes als de huurder.

#### *Algemeen*

- Marijke Kleijweg zal binnenkort haar functie als lid van de RvC neerleggen omdat haar zittingstermijn afloopt. Zij spreekt bij deze gelegenheid haar waardering uit voor het werk van de Huurdersraad. Ook bedankt zij de Huurdersraad voor het in haar gestelde vertrouwen.

Vidomes en de Huurdersraad bedanken Marijke voor haar aanwezigheid bij deze vergadering en haar inzet als lid van de RvC. Zij heeft een constructieve bijdrage geleverd aan het bevorderen van de dialoog tussen de Huurdersraad en Vidomes.

- Schouw: Meegedeeld wordt dat de geplande schouw in Delft gehouden wordt op 9 mei a.s., aanvang 10.00 uur verzamelpunt Stadhuis Delft. De schouw is op initiatief van de huurdersorganisaties, ingebracht tijdens de prestatieafspraken. Deze schouw wordt ondersteund door de corporaties en de gemeente.
- Er is een bijeenkomst geweest inzake het her-inrichtingsproject Nieuwstraat in Leidschendam. Gemeld wordt dat er ook veel leidingwerk vernieuwd wordt, dit zou bij de herinrichting een mooie gelegenheid zijn om verduurzaming toe te passen. Dit is een aandachtspunt omdat er nu teveel partijen langs elkaar heen werken waardoor de verduurzaming erbij in lijkt te schieten. Dat zal een gemiste kans zijn. Vidomes zal dit onder de aandacht brengen van de assetmanager.

### 3<sup>e</sup> vergadering Vidomes-Huurdersraad Vidomes 16 mei 2018

- Gemeld wordt dat er 2 nieuwe benoembare commissarissen geselecteerd zijn voor de RvC. Een op voordracht van de Huurdersraad en een op voordracht van de ondernemingsraad. Afhankelijk van de voortgang om tot afronding te kunnen komen is de verwachting dat in juli de nieuwe commissarissen benoemd kunnen worden.
- Het concept-ondernemersplan zal aan het bestuur van de Huurdersraad toegestuurd worden. Omdat het plan bij Vidomes intern nog niet met iedereen gecommuniceerd is, zal dit op een later moment met de Huurdersraad besproken worden. Hier wordt begin juni een afspraak voor gepland.
- Jan-Wim, manager Sociaal Beheer geeft een toelichting op de voortgang van het proces schoonmaak. Een belangrijk en urgent thema wat al langere tijd, vooral in Zoetermeer, veel problemen/klachten oplevert. Dit is een probleem voor zowel de huurders als voor Vidomes. Inzake deze klachten alsmede de naleving van het contract, is door Vidomes een dossier opgebouwd. Indien noodzakelijk zullen maatregelen genomen worden. Er zijn inmiddels stevige gesprekken gevoerd met het schoonmaakbedrijf. Per regio is de schoonmaak onder de loep genomen.  
In Zoetermeer waren de problemen het grootst.  
In Leidschendam/Voorburg werkt Altura naar tevredenheid. In Delft zijn Hofkens en Vidomes nader tot elkaar gekomen. Wel wordt nog scherp gelet op declaraties van meerwerk. In Rijswijk werkt Kroon naar tevredenheid.  
Omdat de schoonmaakkosten verwerkt zijn in de servicekosten, vindt Vidomes dat huurders in Zoetermeer, door de langdurige wanprestaties van Beerco, gecompenseerd dienen te worden. Besloten is dat alle bewoners 3 maanden schoonmaakservicekosten geretourneerd krijgen. De huurders zullen hierover een brief ontvangen.
- Er wordt een evaluatie van de jaarvergaderingen met de achterban gegeven. Gemeld wordt dat de opkomst van de bewonerscommissies in alle regio's aan de lage kant was.
- De Huurdersraad zal de bewonerscommissies benaderen die wel op de jaarvergaderingen waren voor een inventarisatie van problemen in de complexen, zoals ter vergadering met hen is besproken.

#### *Delft*

- In de jaarvergadering van Delft, 5 april jl., is gebleken dat de grootste problemen met de schoonmaak te maken hadden. Ook de slechte communicatie met de gebiedsconsulent kwam aan de orde. Robin is achteraf gecompimenteerd met zijn aanwezigheid als enige vertegenwoordiger van Vidomes 'in het hol van de leeuw' en zijn presentatie over het nieuwe afsprakenkader voor de bewonerscommissies.

#### *Leidschendam-Voorburg*

- In de jaarvergadering van Leidschendam-Voorburg, 13 april jl., kwam naar voren dat een brief van Vidomes over het verwijderen van open verbrandingstoestellen, veel irritatie heeft opgewekt. Huurders die nog nooit hierover waren geïnformeerd, waren onaangenaam verrast door de strenge, dwingende toonzetting van de brief.

- Vidomes geeft aan dat hier inderdaad sprake was van miscommunicatie en zal dit aan de afdeling communicatie doorgeven.

#### *Zoetermeer*

- In de jaarvergadering van Zoetermeer, 18 april jl., kwamen de problemen rondom de schoonmaak duidelijk naar voren.
- De vergadering was rumoerig en de onvrede over de communicatie met Vidomes was zeer groot.

#### *Rijswijk/Den Haag/Leidschenveen*

- In de jaarvergadering van Rijswijk, 3 mei jl., zijn de problemen over de schoonmaak en de communicatie wederom naar voren gekomen.

#### *Bewonerscommissies*

- Gevraagd is of er bij bewonerscommissies problemen rondom het eigen functioneren naar voren kwamen.
- Gemeld wordt dat het vooral een probleem is voor bewonerscommissies om nieuwe leden te werven. Dit is een belangrijk signaal voor Vidomes wat betreft de nieuwe visie op 'Dialogo en Samenwerking'. Op dit moment zijn de bewonerscommissies de meest directe vorm voor Vidomes om contact te hebben met de achterban. Als blijkt dat bewonerscommissies qua organisatievorm niet meer representatief kunnen zijn voor deze achterban, dan zal in de toekomst wellicht gezocht moeten worden naar andere participatievormen.
- De verwachting is dat de Huurdersraad met de nieuwe interactieve website ook meer input van huurders op kan halen.
- De Huurdersraad benadrukt dat het belangrijk is dat het beleid concreet merkbaar moet worden voor de huurders.
- Gezegd wordt dat het nu vaak de gebiedsconsulent is die het werkplan voor de bewonerscommissies maakt. Beter zou zijn als een werkplan in samenspraak met een bewonerscommissie gemaakt wordt. Het najaarsoverleg zou een mooie gelegenheid kunnen bieden een werkplan met bewonerscommissies op te stellen.
- In de najaarsoverleggen worden nu de leefbaarheidsthema's opgehaald. Belangrijk is dat deze thema's gedragen worden door de huurders.

#### *Woonbond*

- De aanwezigen bewonerscommissies op de jaarvergaderingen hebben zich unaniem uitgesproken voor opzegging van het abonnement. Hierbij is de aantekening gemaakt dat het wel belangrijk is, indien nodig, externe deskundigheid in te kunnen huren. Het vrijgekomen budget kan hiervoor ingezet worden. Tevens kan door middel van individuele lidmaatschappen toch nog gebruik gemaakt worden van diensten en/of expertise van de Woonbond.
- De Huurdersraad zal de verslagen en de geactualiseerde inventarisaties met Vidomes communiceren. Deze input kan op de afdeling sociaal beheer van Vidomes gebruikt worden om nog klantgerichter te werken.

#### *Overlastklachten*

- Overlastklachten kunnen lastig zijn bijvoorbeeld vanwege juridische trajecten waardoor niet altijd snel gehandeld kan worden. Ook privacy speelt hierbij een rol. Individuele klachten komen regelmatig bij de Huurdersraad terecht. Dit gebeurt meestal als huurders er met Vidomes niet uit komen, of zich niet gehoord of begrepen voelen. Via de participatieadviseur koppelt de Huurdersraad dit dan terug naar Vidomes. Dat de Huurdersraad op deze manier tussenpersoon wordt, is voor zowel de Huurdersraad als Vidomes geen wenselijke situatie.
- Bij hoogopgelopen situaties is het standaardprotocol, de klacht opnieuw via het KCC te melden. Dat wekt irritaties op bij degene die vaak al diverse malen naar het KCC heeft gebeld. Voorgesteld wordt om in zo'n geval de huurder rechtstreeks naar het management Klant door te kunnen verwijzen.

De betreffende manager kan dan intern integraal de klacht versneld behandelen en rechtstreeks contact opnemen met de huurder.

Een lijst met namen, emailadressen en functies zal worden gemaakt en aan de Huurdersraad worden gestuurd, zodat de onderwerpen direct gekoppeld worden aan de juiste manager. De Huurdersraad is hier zeer content mee. Desgewenst kan de huurder op eigen initiatief de Huurdersraad feedback geven over de stand van zaken van de afhandeling van de klacht. Als de klacht van een huurder onverhoopt, door een verschil van inzicht tussen de huurder en Vidomes, nog niet is opgelost, is een volgende stap in het protocol de Huurcommissie.

- De Huurdersraad zal deze nieuwe werkwijze op de website plaatsen.

#### *Betaalbaarheid in NL: deels "geregeld"*

- Het thema is de betaalbaarheid van de sociale verhuur in Nederland. De huurtoeslag is een redelijk adequaat middel om de huren betaalbaar te houden als het gaat om huren tot € 640,00 en inkomens tot € 30.000. Er is nog een heel gebied waar de betaalbaarheid niet helder is geregeld. Corporaties worden geacht de woningen af te toppen, voor bepaalde inkomens, maar toch zou er geen sprake mogen zijn van inkomensbeleid. Dat is tegenstrijdig.
- Regionaal zijn er in Nederland grote verschillen in huurprijzen. Een woning in Amsterdam kan wel 3 keer zo duur zijn als een vergelijkbare woning in Groningen. Corporaties gaan hier verschillend mee om, er is geen eenduidig beleid. Hierdoor ontstaat willekeur, dit is niet wenselijk. De huurprijs op basis van de Woningwaardering is niet een passend instrument om de betaalbaarheid te realiseren.
- Momenteel is er een nieuw wetsvoorstel om de huurtoeslag te regelen. Een goed onderdeel is het loslaten van de harde inkomensgrens, waardoor de huurtoeslag geleidelijk wordt afgebouwd. Het indexeren van de eigen bijdrage op basis van de gemiddelde huurontwikkeling, lijkt helaas meer op een bezuinigingsvoorstel van de regering. Het zou logischer zijn als de indexatie zou worden gebaseerd op de ontwikkeling van het minimum inkomen. Hopelijk is de politiek bereid om in een volgende ronde in de huurtoeslag nog een aantal belangrijke verbeterlagen aan te brengen.
- Belangrijk voor de corporatie is hoe de betaalbaarheid doelmatig gerealiseerd kan worden in aansluiting op de huurtoeslag.

#### *Niet Passend wonen*

- Het probleem 'Passend wonen' is nog niet opgelost door middel van het beleid 'Passend toewijzen'. Er zijn nog altijd huurders die te klein, te groot, te duur of te goedkoop wonen, omdat na het fotomoment van toewijzing de film gewoon doorloopt. Het is niet bevorderlijk voor de doorstroming. De maatschappelijke middelen die hiermee gemoeid gaan, kunnen veelal niet voor de juiste doelgroep ingezet worden.

#### *"Scheefwoners Haaglanden": fysiek gekruist met financieel*

- Er wordt een analyse getoond die het 'scheefwonen' in beeld brengt. Met 6 andere corporaties wordt gekeken naar oplossingen voor 'Passend wonen'. Een wooncontract zou wellicht een oplossing kunnen zijn. Het aspect dat er dan sprake kan zijn van gedwongen verhuizen roept wel discussie op. Dat zit dan ook niet in het voorstel van Passend Wonen.
- De Huurdersraad heeft zich reeds uitgesproken tegen 'gedwongen' verhuizing. Er zijn zeker betere oplossingen te vinden.

#### *3 mogelijke oplossingen*

- Er zijn 3 mogelijke oplossingen verkend, 'passend wonen', 'gezinscontract', en 'huur op maat'. Geprobeerd is deze oplossingen aan te laten sluiten op bestaande middelen. Huren op maat geeft de meeste keuzevrijheid voor huurders, maar voor dit beleid is momenteel geen steun vanuit de politiek en de Woonbond.

Het gezinscontract betekent gedwongen verhuizing, dat is een "paardenmiddel" dat alleen ingezet zou moeten worden als Passend Wonen niet voldoende helpt en er echt een schrijnend tekort aan woningen voor gezinnen is.

#### *Voorstel tabel: geleidelijk groeien naar passend wonen*

- Duidelijk wordt aangegeven dat het hier om een voorbeeld invulling van de tabel gaat en niet om een compleet uitgewerkt voorstel. De opzet met inkomenscategorieën en passende huurnormen is het basisprincipe van dit voorstel. Op dit moment hebben corporaties alleen de jaarlijkse indicatie van welke huishoudens meer dan € 41.056,00 verdienen. Als de corporaties meer gericht inkomenscategorieën zouden kunnen krijgen van de belastingdienst, kan de huurverhoging/verlaging meer op maat worden afgestemd. Het doel zou kunnen zijn geleidelijk te groeien naar passend wonen. Het probleem van de doorstroming van eengezinswoningen inzake te groot wonen speelt zich vooral af in grote steden. In andere gebieden van Nederland bezitten corporaties vaak meer eengezinswoningen waardoor dit probleem er niet is. Daarom wordt gemeend dat in schaarstegebieden de maximale huurnorm niet zou moeten gelden voor huurders die te groot wonen. Dat is lokaal te bepalen in het overleg met gemeente, corporaties en huurdersorganisaties.

#### *Stand van zaken verkenning*

- Volgende week zal Vidomes een gesprek met de Woonbond hebben over Passend wonen.

Samen met andere corporaties wordt de verkenning voortgezet.

Met het ministerie van BZK wordt verder gesproken over de dilemma's.

Gestart wordt met de 'draagvlakronde'.

Maarten zal de PowerPoint Passend wonen aan de Huurdersraad sturen.

#### *Sociaal Plan bij nieuwbouw/renovatie*

- In de kruisjeslijst is dit punt nog niet afgerond. Duidelijk is dat de corporatie voor een sociaal plan moet communiceren met huurders en de betreffende bewonerscommissies. Hierin ligt echter ook een taak voor de Huurdersraad. Op dit moment is de Huurdersraad niet altijd in een vroeg stadium op de hoogte van eventuele groot-onderhoudsplannen of renovaties. Zodoende kan de Huurdersraad de taak in deze niet op de juiste wijze uitvoeren.
- Het wordt wenselijk geacht dat de Huurdersraad tijdig geïnformeerd wordt door Vidomes over het opstarten van een planteam, of een andere vorm van betrokken bewoners. De Huurdersraad kan dan de bewonerscommissie en/of huurders benaderen en aangeven dat de Huurdersraad advies kan geven of hen desgewenst kan ondersteunen. Ook kan de Huurdersraad eventuele vragen van huurders adequaat beantwoorden of op een andere manier betrokkenheid tonen richting de achterban.
- Afgesproken wordt dat de medewerkers vastgoed, projecten en communicatie meegedeeld zal worden de Huurdersraad voortaan vroegtijdig te informeren over het opstarten van groot-onderhoud, woningverbetering/renovaties en/of sloop en vervangende nieuwbouw.

#### *Hoogkamerlaan Rijswijk*

- Gevraagd wordt of er al een uitspraak van de Rechter is inzake de Hoogkamerlaan. Volgens berichten zal deze zaak 15 mei 2018 behandeld worden in kortgeding. Geantwoord wordt dat er wel een zaak besproken is waarin 47 bewoners een zaak hebben aangespannen inzake verhuiskostenvergoeding. Dit vonnis is door Vidomes ontvangen en zal aan de Huurdersraad toegestuurd worden.
- Of dit ook voor de Hoogkamerlaan geldt is niet helemaal duidelijk. Er is door de Huurdersraad contact opgenomen met de Huurdersvereniging Artiëstenbuurt.

#### *Visitatie*

- Er wordt gevraagd of er al een verslag is van de visitatie van 6 maart jl.. Vidomes meldt dat het conceptrapport van de visitatiecommissie ontvangen is.

Vorige week is dat besproken met Vidomes, de visitatiecommissie en de Raad van Commissarissen. De visitatiecommissie rondt het rapport af. Binnen 6 weken dient hierop een bestuurlijke reactie van Vidomes gegeven te worden. De verwachting is dat het definitieve rapport eind juli gereed is, waarna het gepubliceerd kan worden.

#### *Schouw*

- De Huurdersraad heeft 9 mei jl. samen met Vestia een schouw georganiseerd in Delft. Dit is door alle deelnemers waaronder corporaties, gemeente en huurdersorganisaties positief ervaren. De Huurdersraad zal samen met de gemeente de evaluatie maken. Naar aanleiding van deze evaluatie zal een voorstel voor een 2<sup>e</sup> schouw in Delft gedaan worden. De uitkomsten van deze 2 schouwen zullen worden uitgewerkt en geëvalueerd. Hieraan zal een advies gekoppeld worden voor het vervolg.
- Gedacht wordt aan een 3<sup>e</sup> schouw, waarbij de huurders meer betrokken kunnen worden. De opzet van deze schouwen is om te onderzoeken wat van belang is bij de aanpak tot verbetering van de woningen en de leefbaarheid van de wijken.
- Zowel de Huurdersraad als Vidomes onderstrepen het belang de portefeuillestrategieën van de verschillende corporaties op elkaar af te stemmen. De manier waarop dat georganiseerd kan worden, wordt in de evaluatie meegenomen

#### *Werving CFO*

- Gevraagd wordt naar de voortgang in de procedure inzake de werving van een nieuwe CFO. Gemeld wordt dat er gesprekken gaande zijn met een geschikte kandidaat. De verwachting is dat deze kandidaat 1 oktober 2018 aangesteld kan worden. Monique Groskamp zal zolang als nodig is, als interim CFO aanblijven. Bij aanstelling van de nieuwe CFO zal de portefeuillevreiding ongewijzigd blijven.

#### *SVH/SHH*

- Gevraagd wordt naar de stand van zaken omtrent de deelname van de Huurdersraad aan de SVH. De Huurdersraad heeft reeds met het geselecteerde bureau "De Nieuwe Wind" en de collega's van huurdersorganisatie een gesprek gehad om de uitgangspunten en aanpak te bepalen. Doorstroming is een thema wat hoog op de agenda komt te staan. Er zal gezocht worden naar een manier om de doorstroming te verbeteren.

#### **4<sup>e</sup> vergadering Vidomes-Huurdersraad Vidomes d.d. 11 juli 2018**

- Een aantal actiepunten zijn ter vergadering besproken, te weten:
  - . geluidsoverlast Mariënpark, het is gebleken dat in de ventilatiekanalen een probleem is dat veel lawaai maakte. Bonarius heeft het onderzocht en maatregelen genomen. Helaas heeft dit slechts voor enkele dagen een oplossing geboden, daarna was de geluidsoverlast weer zoals voorheen. Hier wordt nader aandacht aanbesteed.
  - . problemen met de resto's, dit wordt opnieuw ingebracht bij de prestatieafspraken.
  - . afspraak plannen ondernemingsplan, Vidomes komt met een datumvoorstel.

#### *Inkoop energie*

- Het bestuur van Vidomes is akkoord met de nieuwe inkoop energie.
- 13 Juni jl. heeft Vidomes een PowerPointpresentatie en toelichting op de nieuwe energie inkoop gegeven. De Huurdersraad is akkoord met de aanpak.
- De Huurdersraad geeft aan pas in een laat stadium betrokken te zijn bij het proces inkoop energie. Belangrijk is dat de Huurdersraad eerder betrokken wordt bij de planvorming. Vidomes zal in het vervolg als er een interne projectgroep start de Huurdersraad eerder hierbij betrekken en goede vervolgsafspraken maken.

#### *Scootmobielbeleid*

- In januari jl. heeft een bewoner van de Griegstraat Delft een nieuw scootmobielcontract van Vidomes gekregen ter ondertekening. Zij gaat niet akkoord met de daarin gestelde voorwaarden. Zij heeft op 26 april 2018 hierover een brief aan Vidomes gestuurd.



Ook heeft zij een petitie onder medebewoners uitgeschreven, er zijn 15 mensen die het contract niet willen ondertekenen. Zij heeft de Huurdersraad op de hoogte gesteld van deze casus. De Huurdersraad was niet op de hoogte van de nieuwe contracten. Het lijkt erop dat er sprake is van een beleidswijziging.

- Omdat de stukken over het scootmobielbeleid pas een dag voor de vergadering door Vidomes naar de Huurdersraad gestuurd zijn, wordt voorgesteld dit onderwerp inhoudelijk door te schuiven naar de volgende vergadering. Vidomes wil met het nieuwe contract één lijn trekken voor alle scootmobielgebruikers. In de brief die naar de bewoners van de sterflats gestuurd is, wordt voorgesteld om voor de stalling en het stroomverbruik voor alle scootmobielgebruikers een bedrag van 4 euro te rekenen.

Dit brengt de volgende discussie met zich mee:

- De faciliteiten en de mogelijkheden in de complexen voor de stalling zijn zeer verschillend van kwaliteit. Bij de één staat de scootmobiel in de centrale hal, bij de ander in de corridor en soms is er een aparte afgesloten ruimte.
- Het stroomverbruik is gedifferentieerd, de een rijdt meer kilometers met de scootmobiel dan de ander.
- Soms stallen mensen hun scootmobiel in de corridor en laden op in hun eigen woning.
- Er zijn ook complexen die niet 55+ zijn waar wel scootmobielen gestald en opgeladen worden, ook zij betalen € 4,00 maar hier worden geen extra voorzieningen voor getroffen wanneer er geen ruimte is om een scootmobiel te plaatsen.

De concrete vraag op dit moment is hoe Vidomes omgaat met de huurders die het scootmobielcontract niet willen ondertekenen. Deze casus valt nog onder het huidige beleid. Het nieuwe scootmobielbeleid zal in samenwerking met de Huurdersraad gemaakt worden.

- Vidomes zal een conceptbrief aan de Huurdersraad voorleggen waarin uitgelegd wordt aan de scootmobielgebruikers van de sterflats hoe het bedrag van € 4,00 tot stand is gekomen. Ook zal in de brief aangekondigd worden dat de komende maanden gewerkt wordt aan een nieuw scootmobielbeleid en dat dit wellicht weer een andere tariefstelling oplevert.
- Afgesproken wordt dat er een vervolgesprek komt met Vidomes en de Huurdersraad over wat een redelijk nieuw beleid is. Dit zal wel goed gecommuniceerd en uitgelegd moeten worden aan de huurders.

#### *Visie sociaal wonen/in 't oog in 't hart*

- Op 25 juni jl. is er een presentatie gegeven over de nota sociaal wonen.
- De Huurdersraad steunt de inhoud van de nota maar wijst erop dat het gaat om de concrete uitvoering van dit beleid en het monitoren hiervan.
- Omdat niet alle bestuursleden bij de presentatie waren zal de Huurdersraad intern de PowerPoint nog een keer bespreken omdat het een belangrijk thema is.
- Gevraagd wordt of Vidomes een actie/uitvoeringskalender wil doorgeven aan de Huurdersraad. De Huurdersraad zal aangeven op welke onderdelen zij geïnteresseerd wil worden. Dit om de voortgang goed te kunnen monitoren.

#### *Terugblik gezamenlijke dag*

- Vidomes heeft de foto's van de gezamenlijke dag naar de Huurdersraad gestuurd. Ook zijn er USB sticks gegeven om een selectie van de foto's aan de BC's die op 6 juni aanwezig waren te kunnen overhandigen.
- De Huurdersraad stelt voor de bewonerscommissies per regio uit te nodigen de stick op te komen halen onder het genot van een kop koffie. Dit kan dan gecombineerd worden met de afronding van de inventarisaties van de jaarvergaderingen.
- Vidomes heeft onder de bewonerscommissies een enquête gehouden over de ervaringen op 6 juni. De uitkomst is zeer positief. Sommigen vonden de presentatie van de huisvestingsadvocaat te lang, anderen vonden het juist weer erg interessant.

De feedback die de Huurdersraad heeft gekregen op de gezamenlijke dag is alleen maar positief.

- Voorgesteld wordt volgend jaar weer zo'n dag te organiseren. Dit wordt unaniem gesteund. Gevraagd wordt alvast na te denken over een nieuw thema voor die dag.
- Vidomes maakt van de workshops die 's avonds gehouden zijn op 6 juni korte verslagen. Deze zullen ook op de USB sticks bij de foto's meegestuurd worden zodat iedereen op de hoogte is van de inhoud van alle workshops.
- De informatie die opgehaald is uit de workshops zal intern bij Vidomes gebruikt worden als input voor kwaliteitsverbetering en beleid.



Foto: Een van de workshops met Vidomes en bewonerscommissieleden.

#### *Voortgang schoonmaak*

- Er wordt een update gegeven over de voortgang van de schoonmaak. Vidomes heeft kwartaal overleggen gevoerd met de schoonmaakbedrijven.
  - Beerco in Zoetermeer is nog steeds een zorg maar er is wel een stijgende lijn geconstateerd.  
In de praktijk is hier echter nog weinig van te merken.
  - CSU in Zoetermeer gaat goed.
  - In Leidschendam-Voorburg zijn volgens Vidomes weinig problemen.  
Er is niet zo lang geleden wel een kwestie geweest met de glazenbewassing in complex de Dillenburg. Schoonmakers wilden niet meer in de hoogwerker vanwege veiligheidsaspecten. Vidomes heeft de installatie door een bedrijf laten onderzoeken en de hoogwerker is veilig bevonden. Het schoonmaakbedrijf heeft nu een andere partij gevonden die wel in de hoogwerker wil werken.
  - In de jaarvergaderingen van de Huurdersraad zijn echter veel signalen gekomen over slechte kwaliteit van de schoonmaak in Leidschendam-Voorburg.
  - In Leidschendam-Voorburg is een fout met inmeting voor de glasbewassing gemaakt. Er is vergeten de binnenkant van de ramen ook mee te rekenen. Er wordt nu nagedacht over hoe het financieel opgelost moet worden.
  - Soms is de communicatie tussen de verschillende bedrijven slecht. Een bedrijf dat de gevels schoonmaakt zou moeten afstemmen met de glasbewassing. Dit gebeurt nu niet waardoor het voorkomt dat ramen na een dag alweer smerig zijn omdat de gevels een dag daarna schoongemaakt worden.
  - In Delft gaat de schoonmaak volgens het kwartaaloverleg goed. In de jaarvergadering in Delft is het tegenovergestelde naar voren gekomen.
  - In Rijswijk gaat de schoonmaak volgens het overleg ook goed. Er zijn echter recentelijk klachten gehoord over de schoonmaak in de Bernardflat. Ook in de jaarvergadering zijn klachten over de schoonmaak naar voren gekomen.
  - Gevraagd wordt of er nieuwe onderhandelingen met de schoonmaakbedrijven gevoerd worden naar aanleiding van de nieuwe inmeetgegevens. Dit zal nagekeken worden door Vidomes.

- De beloofde verrekening met de servicekosten in Zoetermeer naar aanleiding van de wanprestatie van Beerco is gedeeltelijk uitgevoerd, de rest zal binnen 3 weken gebeuren.
- De Huurdersraad zal de schoonmaak nauwlettend blijven monitoren. In september/oktober a.s. zal de Huurdersraad de bewonerscommissies vragen of er verbetering merkbaar is in de schoonmaak.
- Vidomes vraagt de Huurdersraad concrete signalen en klachten aan hen door te geven.

#### *Werving bestuursleden*

- De werving heeft tot nu toe weinig reacties opgeleverd.
- Op de website van de Huurdersraad zal nog een laatste oproep worden gedaan.
- Omdat er nu al een jaar geprobeerd is versterking in het bestuur te krijgen is nu de tijd aangebroken na te denken over een andere manier om de Huurdersraad te versterken. Wellicht kan een extern bureau helpen een betaalde kracht met een beleidsachtergrond te werven.

#### *Passend wonen*

- 7 Juni jl. is het manifest Passend Wonen door 23 corporaties, waaronder Vidomes, aan minister Ollongren aangeboden. De Huurdersraad was niet op de hoogte van het feit dat dit manifest aangeboden zou worden. De inhoud van het manifest is in de vorige vergadering met Vidomes wel als voorstel voor nieuw huurbeleid gepresenteerd in een PowerPoint.
- De Huurdersraad is niet blij met de gang van zaken, maar staat voor een deel wel achter de inhoud van het manifest. De Huurdersraad staat niet achter de inzet om te grootwonenden te laten verhuizen via hogere huurnormen. Dat is ook iets dat in het huidige huurbeleid speelt.
- Omdat het huurbeleid 2019 prioriteit nummer 1 is voor de Huurdersraad zal hier de komende tijd uitgebreid over gesproken moeten worden.
- Gevraagd wordt of het een mogelijkheid zou kunnen zijn om de plafonds weer terug te brengen in het huurbeleid. Dit om huurverhogingen in te perken. Dit is niet duidelijk terug te vinden in het manifest.
- Omdat het belangrijk is de mening van de achterban te weten inzake het huurbeleid wordt voorgesteld om half oktober een themadag over het huurbeleid te organiseren. De 2 belangrijkste thema's, betaalbaarheid en doorstroming, kunnen dan aan de orde komen. Dit wordt door de Huurdersraad en Vidomes gedragen.

#### *Gluurverhoging*

- Naar aanleiding van de actie van de Woonbond inzake de 'gluurverhoging' heeft de Huurdersraad de BC's hiervan op de hoogte gesteld. Hierover zijn veel vragen binnengekomen bij de Huurdersraad.
- Er is duidelijk gecommuniceerd dat het hier geen fout van Vidomes betrof maar een onwettige handeling van de belastingdienst. Het doel van deze actie is de belastingdienst onder druk te zetten.

#### *Lidmaatschap Woonbond*

- 18 Juli a.s. heeft de Huurdersraad op initiatief van de Woonbond, een afspraak met de Woonbond. Suzanne Schuitemaker heeft de Huurdersraad hiervoor benaderd omdat zij signalen op heeft gevangen dat de Huurdersraad niet tevreden is over de kwaliteit en de meerwaarde van de Woonbond.

#### **5<sup>e</sup> vergadering Vidomes-Huurdersraad Vidomes d.d. 26 september**

- Maandag 31 september start Jacco Maan bij Vidomes, hij is de nieuwe financiële bestuurder. Monique Groskamp, interim financieel bestuurder, zal tot eind oktober aanblijven voor de overdracht.
- 17 November is er een bedankdag georganiseerd door Vidomes voor de bewonerscommissies. De officiële uitnodiging hiervoor volgt nog. De Huurdersraad zal een vooraankondiging doen door middel van een mail aan de bewonerscommissies.

### *Energiecoach*

Naomi van Vidomes geeft met behulp van een PowerPointpresentatie een toelichting op het thema energiecoaches.

- In de Jan de Oude weg in Delft en in de Nieuwstraat in Leidschendam is een pilot uitgezet om erachter te komen hoe een energiecoach een positieve bijdrage zou kunnen leveren aan de verduurzaming. Er is gevraagd aan huurders wat zij het meest geschikte moment vinden om informatie/coaching te krijgen van een energiecoach. De oplevering na renovatie en nieuwe verhuur kwamen als geschikte momenten naar voren.
- Als geschikte methodes om mensen te informeren over duurzaam energieverbruik en eventuele nieuwe installaties werden verschillende manieren aangedragen. Bijvoorbeeld instructievideo's, uitleg op papier of een persoonlijk gesprek. Er zijn inmiddels mapjes met verschillende informatiekaarten gemaakt waarop tips staan over de volgende onderwerpen:
  - Zo werken zonnepanelen
  - Zo bespaart u geld en energie
  - Zo werkt uw ventilatiesysteem
  - Zo voorkomt u vocht en schimmel
  - Zo werkt uw centrale verwarming
- Hierbij wordt ook naar de website van Vidomes verwezen.
- Belangrijk is bewustwording zodat huurders daadwerkelijk in staat zijn de nieuwe installaties duurzaam te gebruiken. Op deze manier kan verduurzaming samengaan met een lagere energierekening.
- Het is van belang dat medewerkers van Vidomes opgeleid worden om deze informatie aan huurders te kunnen verstrekken en bovendien 'dezelfde taal' spreken. Ook wordt geprobeerd medewerkers te enthousiasmeren voor het thema duurzaamheid door het persoonlijker te maken.
- De interne opleiding is inmiddels gestart. Het is een tweedaagse cursus, op dag 1 wordt 'de energierekening' behandeld, op dag 2 het gedrag ten aanzien van technische aanpassingen. Een extern bureau, SME-advies, geeft de trainingen.
- Gevraagd wordt of er nog gewerkt wordt met slimme meters. Aangegeven wordt dat deze meters in de praktijk niet altijd 'slim' zijn. Als tip wordt gegeven dat er nu ook een gratis app is, dit is wellicht een goed alternatief voor de 'slimme meter'.
- De suggestie wordt gedaan om niet alleen aan medewerkers van Vidomes een opleiding tot energiecoach te geven maar ook aan geïnteresseerde huurders. Er hebben zich in het verleden al geïnteresseerden gemeld. De Huurdersraad zou een oproep via de website kunnen doen. Dit zal worden gedaan. Enkele leden van de Huurdersraad zullen deelnemen aan de cursus.

### *Toelichting beleid sociale veiligheid*

- Bij Vidomes is *intern* het beleid sociale veiligheid geagendeerd. Hiermee wordt bedoeld de sociale veiligheid tijdens het werk van medewerkers van Vidomes, alsmede de veiligheid van derden die in opdracht van Vidomes werken.
- Er is een werkgroep gestart, het thema is 'Voel je veilig'. De werknemer of de aannemer staat centraal.
- Het protocol uit 2015 is nu met kleine aanvullingen aangepast. De inhoud van het protocol in het kort:
  - Altijd melden
  - Altijd bespreken
  - Altijd handelen
- Gezegd wordt dat Vidomes een 0-tolerance beleid ten aanzien van fysieke of verbale agressie hanteert. Dit wordt grensoverschrijdend gedrag genoemd. Wel wordt aangegeven dat het belangrijk is dat de grenzen die gehanteerd worden objectief zijn en dat alle medewerkers hiervan op de hoogte zijn. Gestreefd wordt om het nieuwe beleid in januari te implementeren.
- De Huurdersraad is van mening dat het ook belangrijk is te kijken naar de oorzaak van zogenoemd grensoverschrijdend gedrag.

Soms hebben huurders een opeenstapeling van frustraties opgebouwd in processen met Vidomes waardoor escalatie kan ontstaan. Door klantvriendelijkheid en een goede en transparante dienstverlening zouden bepaalde problemen wellicht voorkomen kunnen worden.

- Ook wordt door de Huurdersraad aangegeven dat 0-tolerance, 0-tolerance bij de huurder op kan roepen. Dan werkt het juist averechts.
- In de werkgroep binnen Vidomes wordt gekeken hoe te handelen in concrete situaties.  
Het gaat dan bijvoorbeeld om wel of geen aangifte doen, sancties naar huurders en de interne begeleiding van medewerkers.
- Gevraagd wordt of er ook een protocol voor agressief gedrag van huurders tegenover andere huurders is. Dit valt onder de Handreiking Overlast. Een huisvestingsadvocaat heeft hier op de gezamenlijke dag op 6 juni jl. uitgebreid over gesproken.
- Als door de voorgeschiedenis bij contact met huurders al agressief gedrag verwacht kan worden, is het belangrijk dat medewerkers hier niet alleen naar toe gaan. Gedacht moet worden aan bijvoorbeeld criminele of drugs-gerelateerde zaken. Medewerkers kunnen hier alert op zijn en hun collega's inlichten zodat proactief gehandeld kan worden.

#### *Visitatierapport*

- Het definitief visitatierapport is afgerond en is op 17 juli jl. aan de Huurdersraad toegestuurd. Vidomes bedankt de Huurdersraad voor zijn bijdrage.
- Vidomes is blij met de uitkomst, zowel met de complimenten als met de verbeterpunten.
- Als positief wordt gezien dat er goede plannen en beleid zijn. De beweging van 'het huis op orde', intern, naar 'de huurder centraal', extern, wordt door de visitatiecommissie herkend. Nu is het belangrijk dat dit ook concreet merkbare resultaten oplevert.
- De klantvriendelijkheid, de huisvesting van kwetsbare groepen en de uitgaven voor inhuur van personeel zijn nog verbeterpunten.
- De Huurdersraad stelt voor een signaleringskalender te maken. Dit kan de resultaten concreet zichtbaar maken. Vidomes vindt dit een goed idee.
- De communicatie naar de huurders toe inzake niet direct zichtbare processen is belangrijk. Zo kan het voor huurders duidelijk worden dat aan veel zaken wel gewerkt wordt, maar dit nog niet altijd zichtbaar of merkbaar is voor de huurder.

#### *Jaarstukken Vidomes 2017 (jaarverslag en jaarrekening)*

- In juni jl. zijn de jaarstukken van Vidomes gepubliceerd. Hierin staat waarover Vidomes wel en niet tevreden is.
- De waarde van de woningen is op papier gestegen. Aangegeven wordt dat het belangrijk is dat dit een papieren kwestie is omdat de woningen niet verkocht zullen worden.
- Omdat de WOZ-waarde door de waardestijging ook omhoog gaat, zou dit negatief kunnen uitpakken voor de huurprijs. Hierover is Vidomes in gesprek met Aedes en de Woonbond zodat gezamenlijk een vuist gemaakt kan worden in politiek Den Haag.
- Er wordt bezorgdheid uitgesproken over het feit dat er nog geen sociaal huurakkoord gesloten is. Door de hoge belastingdruk, de ATAD en de verhuurdersheffing, wordt een akkoord bijna onmogelijk gemaakt. Ook de investeringscapaciteit wordt door de belastingdruk te laag om voldoende nieuwbouw te kunnen realiseren.
- De Huurdersraad wil via de SHH een stem laten horen in Den Haag om al deze problemen op de kaart te zetten. Misschien kan samen met de SVH opgetrokken worden.

### *Oprichting SHH – feestelijke ondertekening*

- Op 18 oktober a.s. zal de Huurdersraad de intentieverklaring ondertekenen inzake het nieuwe samenwerkingsverband van de Huurdersorganisaties Haaglanden, de SHH. Deze bijeenkomst zal gehouden worden in de kantine van korfbalvereniging ZKV-de Meervogels in Zoetermeer.
- In totaal zullen 15 huurdersorganisaties zich verenigen in de SHH.
- Het doel van deze regionale samenwerking is samen sterker te staan om zo een stem te kunnen laten horen in Den Haag.
- Vidomes laat weten positief te staan tegenover de oprichting van de SHH.
- Omdat de doorstroming en de beschikbaarheid, onder andere door de te krappe investeringscapaciteit van de corporaties, in de knel komen, zal dit als belangrijk thema binnen de SHH ingebracht worden.
- Als de regionale samenwerking op poten staat kan in de nabije toekomst wellicht ook naar landelijke samenwerking gezocht worden.

### *Voortgang schoonmaak*

- Jan Wim, manager Sociaal Beheer geeft de 4<sup>e</sup> terugkoppeling op de stand van zaken omtrent de problemen rondom de schoonmaak.
- Elk kwartaal vindt er tactisch overleg met de gecontracteerde schoonmaakbedrijven plaats. De gesprekken met de slecht presterende bedrijven zijn inmiddels van toon veranderd, de ernst van de situatie moet duidelijk zijn.
- Er is een tijdelijke projectgroep gevormd om een plan van aanpak te maken dat gericht is op structurele oplossingen van de schoonmaakproblemen. Hierin zullen meerdere scenario's uitgewerkt worden.
- De kwaliteitscontroles die steekproefsgewijs zijn uitgevoerd hebben uitgewezen dat Beerco en de Kroon onvoldoende scores. Deze controles zullen geïntensiveerd moeten worden.
- Vooruitlopend op de uitkomsten van de extra controles zijn de duimschroeven aangedraaid.
- Heel belangrijk is de communicatie naar de huurders. Deze moet transparant en concreet zijn.
- Als contracten op een gegeven moment toch verbroken moeten worden, is het belangrijk dat er een objectief verslag van de (wan)prestaties aan ten grondslag ligt.  
Aan de complexbeheerders is gevraagd scherp toezicht te houden op de schoonmaak, maar ook te melden als de schoonmaak wel goed gaat zodat er een evenwichtig, zo objectief mogelijk verhaal komt.
- Aangeboden wordt foto's naar Jan Wim te sturen waarop wanprestaties ten aanzien van de schoonmaak vastgelegd zijn. Deze foto's kunnen een ondersteuning voor de dossieropbouw zijn.
- Gebleken is dat soms bij het inmeten zaken over het hoofd gezien zijn. Dit zal aangevuld moeten worden in de opdrachten voor de schoonmaakbedrijven.
- Gevraagd wordt of er dit jaar ook weer een compensatie in de servicekosten aan de huurders gegeven zal worden. Dit zal dit jaar naar alle waarschijnlijkheid ook weer gebeuren.
- Gewezen wordt op het feit dat het belangrijk is feedback van de huurders te krijgen.  
Als huurders gevraagd wordt een enquête in te vullen, moet de relevantie hiervan duidelijk zijn. Voorgesteld wordt hier aandacht aan te besteden op de websites van Vidomes en de Huurdersraad.

### *Werving bestuursleden stand van zaken*

- De Huurdersraad is blij met de komst van Ernst Mulder, sinds kort algemeen bestuurslid van de Huurdersraad voor de regio Delft. Als er een algemeen bestuurslid Delft is aangesteld zal Ernst Zoetermeer gaan vertegenwoordigen.
- Binnenkort is er een gesprek met een kandidaat uit Rijswijk. Hij heeft aangegeven geïnteresseerd te zijn in een bestuursfunctie bij de Huurdersraad.

- Ton Reiber uit Delft heeft ook aangegeven geïnteresseerd te zijn. Ton Reiber volgt de lokale politiek zeer actief en heeft al regelmatig contact met de Huurdersraad.
- Met de werving lijkt het nu dus de goede kant op te gaan, de Huurdersraad zal blij zijn met deze versterking

#### *Terugkoppeling gesprek Woonbond 19 september 2018*

- Voor en tijdens de bestuursvergadering van de Huurdersraad op 19 september heeft het bestuur een gesprek gehad met Paul de Haas, consulent bij de Woonbond.  
Het gesprek op 19 september jl. vond plaats naar aanleiding van een eerder gesprek van de Woonbond en de Huurdersraad in juli jl. en het voornemen van de Huurdersraad het lidmaatschap van de Woonbond op te zeggen.
- De volgende punten zijn besproken:
  - *Dienstverlening:*  
De Huurdersraad heeft in het gesprek in juli jl. aangegeven de dienstverlening van de Woonbond van slechte kwaliteit te vinden. Er is afgesproken dat de Woonbond met een voorstel zou komen ter verbetering van de dienstverlening. De Woonbond heeft echter buiten weten om bewonerscommissies benaderd met vragen over de dienstverlening. Dit had nooit op deze manier mogen gebeuren. De Huurdersraad vindt dit onacceptabel en heeft dit ook kenbaar gemaakt aan Paul de Haas in het gesprek van 19 september.
  - *De Huurderslijn:*  
In het gesprek van 19 september is ook duidelijk geworden dat de Huurderslijn niet voor alle bewoners is, alleen bewonerscommissies mogen hier gebruik van maken. De Huurdersraad was in de veronderstelling dat de Huurderslijn voor iedere huurder toegankelijk was. Gevraagd is waar de Woonbond dit omschreven heeft, want de Huurdersraad is hier niet van op de hoogte. De Woonbond gaat uitzoeken waar dit 'staat'. De Huurdersraad vindt dit teleurstellend omdat er wel voor ieder huishouden (18.000 in totaal) contributie betaald wordt.
  - *Een vuist:*  
De Woonbond/Paul de Haas heeft aangegeven het belangrijk te vinden met zoveel mogelijk huurders een vuist te kunnen maken. Op dit moment is 51% van de Huurdersorganisaties in Nederland lid. De Huurdersraad vraagt zich af waarom de andere 49% geen lid zijn.
  - *Aedes:*  
Aedes wordt door de Woonbond als 'de vijand' gezien. De Huurdersraad is het hier niet mee eens. Op de website van Aedes is vaak objectieve informatie te vinden, lang niet altijd alleen in het belang van de verhuurder.
  - *Huurdersfestival:*  
Op 29 september organiseert de Woonbond een huurdersfestival voor alle bewonerscommissies in Amersfoort. De Huurdersraad is van mening dat dit geldverspilling is, dit zou beter anders besteed kunnen worden.
  - *Lidmaatschap:*  
De Huurdersraad heeft aangegeven bij het standpunt te blijven het lidmaatschap op te zeggen. Onderzocht wordt nog of een pro forma lidmaatschap een alternatief zou kunnen zijn.  
Gezegd is dat de actie van de Woonbond inzake het benaderen van de bewonerscommissies niet doorslaggevend is geweest voor het beëindigen van het lidmaatschap.
  - *Stelpost:*  
Het geld wat de Huurdersraad bespaart met het opzeggen van het lidmaatschap zal in een stelpost opgenomen worden zodat er indien noodzakelijk geld beschikbaar is om in te kunnen zetten voor het inkopen van externe deskundigheid.

- *Memo:*  
De formele reden en motivatie voor het beëindigen van het lidmaatschap zal worden verwoord in een memo aan de Woonbond. Vidomes krijg hier een afschrift van.
- *Vidomes:*  
Vidomes geeft aan wel te blijven samenwerken met de Woonbond. Vidomes schakelt soms de hulp in van de Woonbond bij het begeleiden van plantteams. De Huurdersraad staat hier positief tegenover.

#### *Terugkoppeling kennismaking Artie Ramsodit 19 september*

- De Huurdersraad heeft op 19 september jl. kennis gemaakt met de nieuwe huurderscommissaris Artie Ramsodit.  
De Huurdersraad heeft zijn bestuursleden voorgesteld en de verschillende werkzaamheden toegelicht.  
Artie Ramsodit heeft over haar opleiding en werkzaamheden verteld.  
Het was een aangename kennismaking. Wederzijds vertrouwen is uitgesproken en afgesproken is de lijntjes kort te houden zodat er makkelijk samengewerkt kan worden.

#### *Algemeen*

- De bijeenkomst van de Huurdersraad met de RvC op 17 september jl. was positief.
- Op initiatief van de Huurdersraad is op 14 november a.s. is een 2<sup>e</sup> wijkschouw in Delft gepland.
- In de rechtszaak 'Artiestenbuurt' is nog steeds geen uitspraak.
- Gevraagd wordt of de brief inzake het geschil met een bewoner in Voorburg al geschreven is. Dit wordt bevestigd.  
De uitspraak van de Geschillencommissie inzake deze zaak is niet op de website van Vidomes geplaatst maar wel op de website van de Geschillencommissie.  
Gevraagd wordt of er op de website van Vidomes verwezen wordt naar de site van de Geschillencommissie. Dit zal nagekeken worden. De Huurdersraad zal dit ook op de eigen website nakijken/plaatsen.

#### **6<sup>e</sup> vergadering Vidomes-Huurdersraad Vidomes d.d. 12 december**

##### *Jacco Maan*

- Jacco Maan stelt zich ter vergadering voor: Hij is sinds 1 oktober jl. bestuurder (CFO) van Vidomes. Samen met Daphne Braal vormt hij het tweehoofdig bestuur van Vidomes.  
Hij geeft een korte toelichting op zijn portefeuille. Naast financieel bestuurder is hij ook verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en houdt hij zich bezig met de tactische laag van de organisatie (assetmanagers en regisseurs sociaal wonen). Voorheen was hij o.a. werkzaam bij de Rijksoverheid op het vlak van beleid, financiën en bedrijfsvoering, onder meer als afdelingshoofd bij DG Wonen, Bouwen & Integratie. Hierdoor heeft hij affiniteit ontwikkeld met de volkshuisvesting. Daphne en Jacco zullen elkaar vervangen bij afwezigheid.

#### *Mededelingen*

- . Problemen langdurige geluidsoverlast Mariënpark:  
Gemeld wordt dat dit onderzoek loopt.
- . Problemen resto's Zoetermeer:  
De financiering voor dit project wordt door de gemeente in ieder geval voor 2019 verlengd.
- . Contact zoeken met bewonerscommissies die niet gereageerd hebben:  
Dit proces loopt, de Huurdersraad zal hier ook aandacht aan besteden.
- . Inventarisatie problemen in complexen n.a.v. jaarvergaderingen:  
Deze inventarisatie zal met Vidomes gedeeld worden.
- . Nieuw scootmobielbeleid afronden in samenwerking met de HR:  
Er zal een afspraak gepland worden met de Huurdersraad om e.e.a. uit te werken.



### *Voortgang schoonmaak*

- Op dit moment is Beerco de grootste zorg. Bij 3 kwaliteitscontroles heeft Beerco onder de norm gepresteerd. Omdat er desondanks toch een stijgende lijn te zien is, wordt nog 1,5 jaar met Beerco verder gewerkt. Contractueel kan de overeenkomst op dit moment niet probleemloos ontbonden worden.
- Gevraagd wordt of de kwaliteitscontroles onaangekondigd worden uitgevoerd. Dit was deels het geval. 8 Uur voor de controle wordt de startlocatie aangekondigd, waarna de verdere acties nog niet bekend gemaakt worden.
- Jammer genoeg is in de Rodebuurt in Zoetermeer nog niets van de stijgende lijn te merken.

### *Terugblik bedankdag*

- Zowel de Huurdersraad als Vidomes kijken positief terug op de bedankdag voor de bewonerscommissies van 17 november jl..
- De inbreng van Jacco Maan die dag wordt zeer gewaardeerd.
- Een suggestie voor de volgende keer is om te proberen meer interactie tussen de bewonerscommissies te creëren.
- Helaas zijn 40 mensen die zich wel opgegeven hadden voor de lunch, zonder bericht niet op komen dagen.
- Er is een concept programma gemaakt voor de gezamenlijke dag voor 2019.

### *Huurbeleid*

- Vidomes geeft aan de hand van een PowerPoint toelichting op de stand van zaken inzake het huurbeleid.
- Omdat er nog geen sociaal huurakkoord bereikt is, is het nog onduidelijk welke concrete keuzes gemaakt kunnen worden in het huurbeleid.
- Het ziet er naar uit dat er alleen een inflatievolgende huurverhoging (=1%) doorgevoerd kan worden. Dit zal consequenties hebben voor de investeringscapaciteit van de corporatie.
- Nagedacht wordt over een aanpassing in de kwijscheldingsregeling. Omdat het over een relatief kleine groep gaat die hiervoor in aanmerking komt, zou dit misschien de scherpe randjes in het huurbeleid voor deze groep eraf kunnen halen. Dit kan een acceptabel effect op de begroting hebben. Gevraagd wordt hoe de Huurdersraad hier tegenaan kijkt. Als Vidomes hier voldoende financiële ruimte voor heeft staat de Huurdersraad hier absoluut positief tegenover.
- De PowerPoint zal aan de Huurdersraad worden toegestuurd, zodat hierop gereageerd kan worden.
- Gevraagd wordt hoe de Huurdersraad aankijkt tegen het opvragen van inkomensgegevens van huurders. Als dit in het voordeel van de huurders is en daardoor meer maatwerk kan worden geleverd heeft de Huurdersraad hier geen bezwaar tegen. Dit moet wel heel goed en vooral duidelijk met de huurders gecommuniceerd worden, zodat hiervoor onder de huurders draagvlak gecreëerd kan worden.
- Meegedeeld wordt dat in samenwerking met de corporaties en de SHH gekeken wordt om met elkaar een woonlastenonderzoek uitvoeren in heel Haaglanden.

### *Begroting HR 2019*

- De begroting 2019 is door de Huurdersraad bij Vidomes ingediend. Op de post opleiding wordt toelichting gevraagd omdat het begrote bedrag vrij laag is. Dit zal in 2019 zeker hoger uitvallen als de Huurdersraad mede investeert in de opleiding van de energiecoaches. Onder post 7 staat een bedrag opgenomen voor de SHH. Dit is echter onnodig omdat de SHH financieel gefaciliteerd gaat worden door de corporaties.
- De financiële verantwoording 2018 wordt medio februari 2019 afgerond. In elk geval kan geconstateerd worden dat de uitgaven lager zijn geweest dan begroot.

### *Jaaragenda*

- Gevraagd wordt of de Huurdersraad nog aanvullingen op de jaaragenda heeft. Vastgesteld wordt dat het een levend document betreft en het gaandeweg 2019 aangepast en aangevuld kan worden.
- Ten aanzien van de prestatieafspraken wordt aangegeven dat het prettig zal zijn als de Huurdersraad in een eerder stadium hierbij betrokken wordt.
- Ten aanzien van de warmtetarieven: Vidomes komt hierop terug nadat er meer duidelijkheid is over de omzetting van warmtewet naar servicekostenbesluit.

### *Evaluatie Samenwerkingsovereenkomst Huurdersraad/Vidomes*

- Vidomes is wettelijk verplicht dit onderwerp jaarlijks op de agenda te plaatsen. Omdat er momenteel geen inhoudelijke aanleiding is voor een schriftelijke evaluatie wordt besloten dit mondeling te doen.
- In grote lijnen kan vastgesteld worden dat de samenwerking van Vidomes en de Huurdersraad positief is.
- Een punt van aandacht is de terugkoppeling van Vidomes naar de bewonerscommissies. In het kader staat dat dit binnen 14 dagen zal gebeuren, in de praktijk is dit helaas vaak niet het geval. Dat geeft veel irritatie bij de bewonerscommissies.
- Op dit moment worden zaken die hierover binnenkomen bij de Huurdersraad één op één aan Vidomes doorgegeven.

### *Lijst met gespreksonderwerpen*

- Voorgesteld wordt om in 2019 maandelijks een lijst van besproken en/of lopende onderwerpen op de website te plaatsen. Op deze manier is het voor huurders inzichtelijk waar met Vidomes en de Huurdersraad over gesproken wordt en wat vastgesteld wordt.
- De onderwerpen die in 2018 aan bod zijn gekomen zullen in het jaarverslag van de Huurdersraad opgenomen worden.
- De Huurdersraad zal eveneens maandelijks zaken uit de bestuursvergaderingen op de website te plaatsen.

### *Voortgang lokale prestatieafspraken*

- Tijdens de vergadering wordt meegedeeld dat het College van B&W Zoetermeer akkoord is met de prestatieafspraken. Dit is een moeizaam proces geweest, maar zowel Vidomes als de Huurdersraad kunnen zich vinden in de afspraken.
- In Delft is goed van start gegaan met een bijzonder positieve bijeenkomst, waar alle vragen en uitgangspunten aan de orde zijn geweest. Het uiteindelijke resultaat van de prestatieafspraken is positief. De Huurdersraad zal deze dan ook mede ondertekenen.
- In Rijswijk is het proces goed begeleid door de corporaties en de gemeente. De Huurdersraad heeft als een gelijkwaardige partner in dit proces geparticipeerd en haar complimenten gegeven over de wijze waarop dit proces is gelopen.
- In Leidschendam-Voorburg zijn de prestatieafspraken reeds getekend. Ook hier is zeer goed en constructief samengewerkt met de gemeente en de corporaties.

### *Voortgang SHH*

- Door de SHH zijn werkgroepen gevormd die zich thematisch bezighouden met de diverse onderwerpen die besproken moeten worden op regionaal niveau.
- Er zijn al verschillende notities/beleidsstukken geschreven, die verder behandeld worden en ingebracht zullen worden bij de verschillende overleggen.
- De vergaderschema's voor de bestuursvergaderingen, en het dagelijks bestuur, alsmede de vergaderingen met de SVH en andere overlegvormen voor 2019 zijn vastgesteld.

- De SHH zal de prestatieafspraken van de verschillende regio's bij elkaar brengen in één stuk, zodat beter en concreter over de dilemma's en dergelijke gesproken kan worden. De bedoeling hiervan is dat sneller en effectiever kan worden gewerkt aan de thema's voor de regionale prestatieafspraken.

#### *Algemeen*

- Gemeld wordt dat het secretariaat van de Huurdersraad in 2019 gewijzigde openingstijden heeft. De openingstijden zijn: maandag, woensdag en donderdag van 12.00 tot 16.00 uur. Het vaste inloop spreekuur vervalt. Desgewenst kunnen huurders via het secretariaat een afspraak maken met het betreffende bestuurslid. De vaste werktijden van de secretaresse zijn maandag van 12.00 tot 16.00 en van de secretariael-adviesmedewerker woensdag en donderdag van 12.00 tot 16.00 uur. Indien er meer uren nodig zijn worden deze in samenspraak flexibel ingevuld. Tevens zal getracht worden vanuit de huurders één of twee vrijwilligers te selecteren, die af en toe wat kantoorwerkzaamheden op zich willen nemen.
- Medio januari 2019 zal het profiel voor een aan te trekken beleidsmedewerker nader worden ingevuld. Getracht wordt dit voor de zomer af te ronden.
- De nieuwe inkoop reparatie/onderhoud is in volle gang. Hierbij staat klantvriendelijkheid en klanttevredenheid voorop.

### **Financiële verantwoording**

Bij dit jaarverslag zijn als bijlagen de financiële verantwoording 2018 (bijlage 4) alsmede de accountantsverklaring (bijlage 5) gevoegd. Voor 2018 was in samenspraak met Vidomes een begroting opgesteld. De Huurdersraad is over het jaar 2018 onder deze begroting gebleven. De begroting voor 2019 is reeds bij Vidomes en goedgekeurd (zie bijlage 6).

### **Afronding**

Wij hopen dat dit jaarverslag u een goed inzicht geeft in de activiteiten en werkzaamheden van de Huurdersraad.

Indien er nog vragen zijn stel deze dan gerust. U kunt dit doen per e-mail, [info@huurdersraadvidomes.nl](mailto:info@huurdersraadvidomes.nl) of contact opnemen met ons secretariaat, 079-3318975.