



Huurders Belangenvereniging Vestia Zoetermeer
Fonteinbos 1C
2715 XB Zoetermeer

Notulen Algemene Ledenvergadering 2018 van de Huurders Belangenvereniging Vestia Zoetermeer

Datum: 16 april 2018
Aanvang: 20.00 uur
Plaats: Restaurant "De Sniep", Broekwegschouw 211, 2726 LC Zoetermeer
Aanwezig: de heer C. van der Harst (voorzitter), de heer A. Vrolijk (vicevoorzitter), de heer R. Ram (penningmeester) en mevrouw P. de Hoog (notuliste)
Verder aanwezig: 24 leden

1. Opening en vaststellen agenda ALV

De voorzitter, de heer C. van der Harst, opent de vergadering en heet de aanwezigen van harte welkom.

2. Mededelingen

Sinds de reorganisatie van Vestia maakt de HBVZ onderdeel uit van de Landelijke Huurdersraad van Vestia. De Landelijke Huurdersraad heeft een bedrijfsbureau waarbij mevrouw P. de Hoog (notuliste) en de heer G. Verspuij (met microfoon) werkzaam zijn.

Van de HBVZ zijn aanwezig: de heren R. Ram (penningmeester), A. Vrolijk (vice-voorzitter) en C. van der Harst (voorzitter).

Afmeldingen zijn ontvangen van: M. Frings, C. Hessels, E. Witte, J.E. Slot, A.C.D. Herbig, R. van der Meer, H. van der Vegte en J. Gleijm.

Van Vestia zijn aanwezig: mevrouw L. Timmermans, Communicatieadviseur en G. Ganpat, Klantenservice.

De heer J. Ples is aanwezig als voorzitter van het fonds van de HBVZ. Voor bijvoorbeeld een nieuwjaarsreceptie of een BBQ kan een beroep op het fonds worden gedaan en men hoopt op een toenemend aantal aanvragen.

Verzocht wordt het geluid van de mobiele telefoons uit te zetten. Voor de verslaglegging wordt gevraagd zijn/haar naam te noemen.

Na afloop is er gelegenheid om na te praten met een hapje en een drankje.

3. Toelichting functie website Vestia

De dames L. Timmermans en G. Ganpat geven een toelichting op de site van Vestia.

Mevrouw L. Timmermans is één van de personen die de nieuwe website, die nu enkele jaren bestaat, ontwikkeld heeft. Zij geeft verschillende mogelijkheden aan die huurders zelf kunnen regelen/inzien.

Zaken die o.a. behandeld worden zijn:

- zelf te regelen zaken in het klantportal,;
- opbouw van de homepage met snellinks;
- aanmaken van een account;
- uitleg van reparatie-aanvragen;
- zichtbaarheid van contracten;
- aantal punten van de woning;

- financieel overzicht met opbouw van de huur, de netto huur en de servicekosten die men betaalt;
- bij evt. vertraging eindafrekening servicekosten wordt naast een brief ook uitleg via de site gegeven waarom dit later wordt;
- zaken die men met en zonder een account kan aanvragen.

Enkele vragen van huurders die naar voren komen zijn:

De heer H. Steensma heeft een e-mail ontvangen over verhoging van de huur van de woning en de parkeerplaats. Er is echter maar 1 bijlage (parkeerplaats) toegevoegd. Mevrouw L. Timmermans geeft aan dat de bijlage voor de woning nagezonden wordt. Het verzendhuis heeft dit apart verstuurd.

Het kan ook zijn dat er, in verband met een foutieve optelling, een herstelbrief komt. De heer Steensma wacht dit af.

Mevrouw Van der Velden geeft aan dat niet altijd een juiste omschrijving bij een reparatieverzoek aangegeven kan worden omdat deze niet opgenomen is in de lijst. Zij stelt voor om een kopje "Anders" op te nemen. Mevrouw L. Timmermans geeft aan dat Vestia probeert de lijst zo volledig mogelijk te maken. Mochten er zaken niet bij staan dan hoort zij dit graag. Mevrouw Ganpat voegt toe om het kopje te kiezen wat het dichtste aansluit en bij extra informatie een toelichting te geven.

Mevrouw Jongmans geeft aan dat ook een reparatieverzoek voor een bel niet in te voeren is. De termen die zijn bedacht dienen nog verder uitgebreid te worden aldus mevrouw Timmermans. Er wordt aan het stappenplan gewerkt om dit te vereenvoudigen.

De heer Van Put heeft een vraag over de onderhoudsmodule die nu gepresenteerd wordt. Een aantal door hem ingevoerde klachten lopen goed maar een aantal ook minder. Bij indiening van een reparatieverzoek is exact aangegeven wat uitgevoerd moest worden en nodig was. Bij de reparateurs was dit niet bekend. Dit zorgt voor extra kosten en tijdsverlies bij de servicedienst en de huurders. Indien Vestia gebruik maakt van een knop met: kopie huismeester, waarna deze het kan controleren, zou dit kosten- en tijdsbesparend kunnen werken. Mevrouw Ganpat geeft aan dat de extra informatie voor de vaklui niet zichtbaar is. Vestia is hier mee bezig.

Mevrouw Hartevelde stelt de navolgende vraag. Indien voor een parkeerplaats en de woning apart betaald wordt, bestaat toch de mogelijkheid om de parkeerplaats op te zeggen? Aangegeven wordt dat de overeenkomsten nagelezen moeten worden. Staat er vermeld dat deze onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn dan kan het dus niet. Mevrouw Timmermans vraagt om het adres door te geven zodat dit uitgezocht kan worden.

Mevrouw Timmermans licht verder toe dat voor zaken die men niet via een formulier op de site kan verwerken, er een contactformulier beschikbaar is. Dit formulier komt bij de klantenservice binnen en men ontvangt binnen 2 dagen antwoord.

De heer Brinckman geeft aan dat hij al ruim 2 maanden op bericht wacht en ook na telefonisch contact geen antwoord krijgt. Een bericht van ontvangst is ook niet ontvangen. Mevrouw Ganpat vraagt de heer Brinckman de adresgegevens door te geven zodat dit bij Vestia nagekeken kan worden.

De heer J. Ples vraagt of bekend is hoeveel huurders een account hebben aangemaakt. Dit zijn er circa 25%. Niet iedereen kan een account aanmaken, dit heeft te maken met het contract dat men heeft.

De heer Steensma geeft aan dat de website er prima uitziet.

De voorzitter bedankt de dames voor de uitleg.

4. Conceptverslagen ALV maandag 24 april en 13 november 2017

De voorzitter vraagt of er vragen of opmerkingen zijn over het verslag van 24 april 2017.

Mevrouw Ketel is benieuwd naar de rookmelders. Is hier actie in ondernomen. Aangegeven wordt dat hier niets mee gedaan is. De Huurdersraad heeft het wel doorgegeven aan Vestia. Aangegeven wordt dat de complexbeheerder de huurder doorverwijst naar de site. De voorzitter geeft aan een formulier (zoals zojuist door Vestia is toegelicht) in te vullen. Mevrouw Cohen benadrukt nogmaals de noodzaak om de rookmelders na 10 jaar te vervangen maar dat Vestia dit niet doet. De voorzitter geeft nogmaals aan dit door middel van een formulier, door meerdere huurders en verwijzing naar elkaar, aan te vragen.

Verslag van 13 november 2017.

Er zijn geen vragen.

De verslagen worden hierbij goedgekeurd.

5. Verslag Kascommissie

De heer Leeninga doet het woord. De boeken zijn met de heer Frankhuizen gecontroleerd, er zijn geen problemen geconstateerd. Decharge wordt verleend. De voorzitter bedankt de Kascommissie voor de controle.

6. Goedkeuren van concept Jaarverslag 2017

De voorzitter vraagt of er vragen of opmerkingen zijn over het concept jaarverslag 2017.

De heer Brinckman (pag. 5 Bestuursvergaderingen, de website) vraagt zich af wat er met de website gedaan wordt. De voorzitter geeft aan dat de website een dringende aanpassing nodig heeft en dat hierin actie ondernomen zal worden.

Pag. 6 Toelichting op enkele vergaderonderwerpen met betrekking tot scootmobielen en teruglabeling 55+ naar 45+. Bij de vorige vergadering heeft de heer Van Aken dit aangekaart en dit speelt nu bij Oosterheem. De heer Brinckman vraagt hoe de situatie nu is. De voorzitter geeft aan dat het een doorn in het oog is dat er ontlabeld wordt. Vestia is nu bezig beleid te ontwikkelen met Langer Thuis blijven en woningen langer geschikt maken voor ouderen. Ontlabelen is dan ook in strijd met die gedachte. De Huurdersraad heeft net een reactie naar de Raad van Bestuur gestuurd in reactie op het Ondernemingsplan waarin nogmaals nadrukkelijk gewezen wordt op het bezwaar tegen ontlabelen.

Het jaarverslag wordt hierbij vastgesteld.

7. Verslag Fonds HBVZ

De heer J. Ples doet verslag van het fonds. Bij binnenkomst heeft iedereen een procedure ontvangen en de heer Ples vraagt of hierover vragen zijn. Inmiddels heeft men 4 aanvragen ontvangen waarvan er 3 gehonoreerd zijn. Bij de huurders krijgt het bestaan van het Fonds dus bekendheid. Bij vragen kan er contact opgenomen worden met mevrouw De Hoog van het bureau, zij is contactpersoon. Bij onduidelijkheden bestaat ook de mogelijkheid een afspraak te maken. De voorzitter voegt toe dat er per jaar 4 commissievergaderingen zijn. De data hiervan kunnen bij mevrouw De Hoog worden opgevraagd. De voorzitter hoopt nieuwe aanvragen voor het Fonds te mogen ontvangen. Vanuit de zaal wordt een compliment gegeven voor de snelle afwikkeling.

8. Rondvraag

De heer Brinckman heeft een vraag over de begroting 2018.

De toelichting op de post PR staat niet omschreven. De voorzitter geeft aan dat hieronder bijv. de advertentiekosten vallen voor de oproep van de Algemene Ledenvergadering en ook die van de huurdersraadpleging. In het Streekblad en de Postiljon hebben advertenties gestaan.

De post Huisvesting staat niet meer vermeld. Daar tegenover staat aan inkomsten EUR 12.985,-- die van de Landelijke Huurdersraad komt. Heeft de Huurdersraad het contract van huisvesting overgenomen? De penningmeester geeft aan dat dit bedrag wel betaald wordt maar direct gedeclareerd wordt bij de Huurdersraad. De reden hiervoor is dat overheveling van het contract problemen zou kunnen geven omdat iemand van Vestia de ruimte wil overnemen. Bij opzegging van de huur door de HBVZ, met als doel een nieuw contract aangaan met de Huurdersraad, is de kans groot dat men het pand moet verlaten. Dit is de reden voor de keuze van overheveling. Er is nl. interesse om de ruimte te gebruiken voor plaatsing van scootmobielen.

De heer Brinckman geeft aan dat zolang de overeenkomst bestaat, aan de ontvangsten van EUR 12.985,-- die van de Huurdersraad komen, een contract o.i.d. ten grondslag moet liggen. De penningmeester licht toe dat dit in overleg met Vestia is afgesproken. De HBVZ stuurt een faktuur ter grootte van EUR 12.985,-- naar de Huurdersraad voor de begroting die ingediend is en wordt daaruit betaald.

De voorzitter geeft aan de suggestie over de huur over te nemen en in de begroting op te nemen.

Mevrouw Jongmans met betrekking tot scootmobielen. Zij woont in een 55+ flat waar steeds meer stallingsruimte voor scootmobielen nodig zal zijn. Vestia geeft doorlopend aan hiermee bezig te zijn maar een oplossing is nog niet voorhanden. Wat kan hieraan gedaan worden.

De heer Vrolijk geeft aan dat er een gesprek is geweest met Vestia, de Gemeente en de HBVZ in verband met de stallingsproblemen die er bij Vestia complexen zijn. Bij andere corporaties zijn er geen problemen. Vestia legt de ruimte anders uit dan de Gemeente zou wensen. De afspraak is gemaakt dat Vestia en de Gemeente per aanvraag de problemen binnen een maand in kaart brengen en er aan gewerkt zal worden. Hopelijk komt er dit jaar een oplossing.

Mevrouw Cohen vraagt waaruit de problemen bestaan (ruimte en elektra zijn aanwezig). De heer Vrolijk geeft aan dat de brandweer aanvankelijk voor de stalling van scootmobielen heeft aangegeven dat er gebruik moet worden gemaakt van fireblockers, men wil de vluchtwegen enz. bekijken. Bij de ene corporatie wordt het goed gevonden, bij een andere niet. Hierin wil men ook een eenduidig beleid krijgen. Is er in een complex geen ruimte voor scootmobielen dat moet er buiten het complex een plek gecreëerd worden waaraan Vestia moet meewerken.

Een ander probleem m.b.t. scootmobielen is die van huurders die afhankelijk zijn van gebruik van de scootmobiel tot in de woning. Standaardwoningen zijn hier niet voor ingericht.

De voorzitter geeft aan dat de problematiek voor wat betreft scootmobielen duidelijk is en dat hierover overleg plaats vindt.

Mevrouw Van der Velden merkt op dat bij telefonisch contact met Vestia vaak standaard aangegeven wordt dat het druk is en zaken ook via de website geregeld kunnen worden. Dit ervaart zij als klant onvriendelijk. De voorzitter licht toe dat Vestia met piekmomenten te maken heeft en dit voor Vestia efficiënt is en de zaken gelijk vast liggen.

De heer De Boer merkt op dat bij het flatgebouw Leopoldhove fietsen ongeorganiseerd bij de ingang gestald worden. Er is geen goede stallingsplaats voor fietsen. Aangegeven wordt dat dit bij Vestia of de Gemeente aangegeven dient te worden. De heer De Boer kan het adres ook doorgeven aan de Huurdersraad die hiervan melding zal maken bij Vestia.

Vanuit de zaal wordt opgemerkt dat bij verhuizing in bijv. eenzelfde complex de huur kan stijgen met wel EUR 100,00, wat als vreemd wordt ervaren. De voorzitter licht toe dat elke woning die vrij komt opnieuw beoordeeld wordt aan de hand van een puntenstelsel. Bij de nieuwe huurder wordt dit dan opnieuw berekend en kan de huurstijging wel tot EUR 300,00 oplopen.

Heeft iemand een lift nodig dan kan hiervoor bij WMO een verzoek ingediend worden. De gemeente gaat hier dus over en niet Vestia maar natuurlijk dient er wel contact met Vestia opgenomen te worden over de plaatsing van de lift.

De heer Leeninga vraagt of iemand zich beschikbaar wil stellen voor de Kascontrolecommissie i.v.m. zijn tweede jaar. De voorzitter geeft aan dat er verslag uitgebracht wordt van de uitgaven van het fonds en hiervoor de grens van 2 jaar niet van toepassing is. De heer Brinckman geeft aan dat de HBVZ als vereniging nog steeds bestaat en dat de verplichte kascontrole hiervoor nog steeds blijft bestaan. De voorzitter licht toe dat de kascontrole nu door een accountant gecontroleerd wordt. Hierdoor vindt professionalisering bij de controle van de geldstromen plaats. Dit betreft een uitgebreide controle waarbij een accountantsverklaring wordt afgegeven. De heer Brinckman is het hiermee niet eens aangezien de leden volgens hem v.w.b. de financiën buitenspel worden gezet. De heer Brinckman twijfelt aan deze gang van zaken en gaat hierover informatie inwinnen.

De heer De Boer ondersteunt de mening van de heer Brinckman. Zolang in de verenigingsstatuten vermeld staat dat de kascontrolecommissie de kascontrole uitvoert, dient dit ook zo plaats te vinden. De voorzitter geeft aan om de statuten hierop na te kijken.

9. Sluiting

De voorzitter sluit om 21.10 uur de vergadering en bedankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en nodigt de aanwezigen uit voor een hapje en een drankje.