

Verslag Algemene ledenvergadering (ALV) van 19 oktober 2022 in de Marnixflat

(> Welkom

Joop Eigenraam heet iedereen welkom. Verder zijn namens het bestuur en ondersteuning aanwezig: Hans Riemens, Leo van der Lubben, Els van Dijk, Hanneke Brinkman, Arie-Jan de Boer, Ayse Akpinar, Osman Kirkar, Rico Berveling Dick Feikens en Antoinette Rijntalder. Soraia Borges moest door omstandigheden helaas weer naar huis. Rob van der Knaap en Hans de Groot zijn aanwezig als aspirant bestuurslid. Ook zijn ongeveer 50 huurders/vertegenwoordigers van bewonerscommissies en contactpersonen aanwezig.

Vanuit Waterweg Wonen en de raad van commissarissen zijn aanwezig Marieke Kolsteeg (directeur-bestuurder), Joes Miltenburg (teamleider Woonpunt), Wendy van der Krift (teamleider klantrelatie), Gerard Kohsiek en Sigrid Pikker (RvC).

1. Opening en toelichting agenda

Het onderdeel begroting zal aan de orde komen bij agendapunt 6 Kascommissie.

2. Verslag vorige ledenvergadering

Voorafgaand aan de vergadering kregen we een typefout door. Dit passen we aan.

In reactie op het verslag kregen we vooraf een aantal vragen waarop we in de het vervolg van de vergadering terugkomen:

- voortgang ongeriefsvergoeding flats met uitkragende galerijen
- voortgang Tuinbeleid, ABC-onderhoud en Zelf Aangebrachte Voorzieningen
- voortgang verzoek tot geen huurverhoging voor woningen met energielabel E,F, G.
- aanleiding voor de wijziging van de statuten.

Het verslag wordt goedgekeurd.

3. Tussenrapportage 2022

Hans licht een aantal punten uit de tussenrapportage toe.

- **Samenwerkingsovereenkomst WaWo, Huurdersraad en bewonerscommissies**

Sinds de ondertekening van de nieuwe overeenkomst in de vorige vergadering wordt samengewerkt. We hadden al een gezamenlijke bijeenkomst met de bewonerscommissies over de meerjaren onderhoudsbegroting. We merkten dat dit een gelijkwaardige bijeenkomst was, waar veel met elkaar werd onderschreven. Binnenkort is er een themabijeenkomst over duurzaamheid.

CONCEPT

- **Ongeriefsvergoeding flats met uitkragende galerijen**

In de vorige vergadering vroeg Henk Roodenburg, voorzitter van de Huurdersbelangenvereniging (HBV) Hoofdstedenbuurt of de Raad van Commissarissen van Waterweg Wonen de kwestie rond de ongeriefsvergoeding kon onderzoeken. Uit het onderzoek door de RvC is een aantal aanbevelingen gekomen, die Waterweg Wonen en de Huurdersraad ter harte nemen. De RvC ziet extra toe op het nakomen van de aanbevelingen bij een dergelijk project. De ingrepen in deze flats hadden een grote impact op bewoners. Vooraf is het van groot belang de communicatie over het traject goed te regelen. Hier is lering uit getrokken. De Huurdersraad heeft overleg gevoerd met een juridisch adviseur. Er is onvoldoende grond om een rechtszaak aan te spannen om alsnog tot een (extra) ongeriefsvergoeding te komen voor bewoners. Betrokken bewoners kregen van Waterweg Wonen wel een attentie voor de overlast tijdens de onderhoudswerkzaamheden.

- **Aandachtsgebieden**

De Huurdersraad treedt namens de huurders op als vertegenwoordiger in de Westwijk omdat daar geen bewonerscommissies zijn. Voor de Westwijk is een programmabureau opgericht. De Huurdersraad volgt de ontwikkelingen, maar let erop dat er ook voldoende aandacht is voor andere wijken. We kregen daarover signalen vanuit andere wijken. Dit heeft de Huurdersraad ook aangegeven in de bijeenkomst met gemeenteraadsleden gisteren.

- **Aanpassen van Sociaal Convenant**

In de vorige vergadering meldden we dat er een aangepast sociaal convenant zou komen voor heel Vlaardingen. In overleggen hierover is gebleken dat woningcorporatie Samenwerking en de huurdersraad van Samenwerking minder diep wil gaan met bepaalde afspraken. Daarom gaan Waterweg Wonen en de Huurdersraad Waterweg Wonen nu alleen verder. In dit overleg is duidelijk sprake van overeenstemming over aanpassingen m.b.t. toegang tot de woning en de juridische formuleringen over de begrippen renovatie, grootonderhoud en ongeriefsvergoeding.

- **Aanpassen van Tuinbeleid, ZAV (Zelf Aangebrachte Voorzieningen)/ABC-onderhoud**

Met het vertrek een beleidsmedewerker van WaWo lopen deze punten enige vertraging op. Dit tot teleurstelling van de werkgroep die een actieve bijdrage leverde aan de actualisatie van het beleid. De Huurdersraad kaartte dit aan bij Waterweg Wonen. Er liggen inmiddels wel concepten bij de afdeling communicatie. Die worden binnenkort met de werkgroep besproken. Voor Zelf Aangebrachte Voorzieningen was nog geen bespreking gepland. Dit wordt opgepakt na afronding van de bochures tuinbeleid en ABC-onderhoud.

- **Verzoek voor geen huurverhoging bij woningen met energielabel E, F of G**

Leo van der Lubben geeft aan dat hij eind deze maand antwoord verwacht van Waterweg Wonen. Uit overzichten van voorgaande jaren die we kregen blijkt dat het energieverbruik niet extra hoog te zijn in vergelijking tot andere woningen. Dat we nu allemaal meer op het energieverbruik letten, maakt dus niet uit.

CONCEPT

Een huurder geeft aan dat hij al jaren in een tochtig complex woont, maar niets hoort van Waterweg Wonen. De woningcorporaties hebben nu toch geld gekregen van het Rijk? Marieke reageert dat het net andersom is: woningcorporaties hoeven nu geen geld meer te geven aan het Rijk. Binnen Waterweg Wonen zijn we bezig met de verduurzamingsopgave. Voorstellen hiervoor worden morgen (20 oktober) behandeld in de vergadering met de Raad van Commissarissen. Daarna worden de maatregelen voorgelegd aan de Huurdersraad.

Hans Riemens vult aan dat het in de situatie van deze huurder om een gemengd complex gaat: huurders en kopers. Het is dan soms ingewikkelder om tot afspraken te komen, omdat er een vereniging van eigenaren is.

Door de stijging van de energielasten kunnen huurders in betalingsproblemen komen. Marieke doet daarom de dringende oproep aan huurders zich te melden bij Waterweg Wonen als er betalingsproblemen dreigen/zijn. Al in 500 gevallen is de huur verlaagd. Zijn er problemen met tocht: meldt het. Alleen dan kunnen we kijken naar een oplossing. Alle huurders hebben een energiedisplay gekregen, zodat je zelf kan zien hoeveel energie een bepaald apparaat verbruikt. Waterweg Wonen gaat ook na hoe collectief stoken kan worden beperkt. Bij WaWo moet nog goed nagekeken worden of inderdaad alle huurders een energiedisplay hebben gekregen.

Deze huurder stelt dat het makkelijk is een melding te doen. Maar het duurt soms te lang voor er een actie komt van WaWo. De HBV Hoofdstedenbuurt vindt dat het streven moet zijn om die woningen beter geïsoleerd te krijgen, ook als er een tegemoetkoming komt. Thil Zom, voorzitter van bewonerscommissie Zwaluwen Even vraagt aandacht voor de energiekosten voor algemene ruimtes in complexen. Die worden uit de servicekosten betaald. Ook daar kijkt WaWo naar; Wilfred Gerritse komt erop terug bij de bewonerscommissies. Tot slot wijst een huurder erop dat slimme meters soms een te hoog verbruik aangeven. Wees wijs en houdt ook zelf je stand bij, is zijn advies.

4. Wijziging statuten

Joop Eigenraam geeft aan dat we met de nieuwe statuten voldoen aan de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR). De notaris wees ons in het gesprek hierover op de mogelijkheid om één bestuurslid van buiten de leden te benoemen en dat er geen maximum hoeft te zitten aan het aantal herbenoemingen van bestuursleden. Beide zijn van groot belang. Het blijkt niet makkelijk om vanuit de huurders van Waterweg Wonen geschikte vrijwilligers te vinden voor het bestuur die op beleidsniveau kunnen participeren. De kans doet zich nu voor dat we een geschikt bestuurslid kunnen vinden van buiten het huurdersbestand.

De belangrijkste wijzigingen in de statuten zijn:

- Art 3 van de oude statuten is ondergebracht in artikel 4 van de nieuwe statuten
- Art. 7, lid 2: De Algemene Vergadering kan besluiten dat één bestuurder buiten de leden (= huurders van Waterweg Wonen) wordt benoemd.
- Art. 8 lid 2: Elke aftredende bestuurder is na een termijn van drie jaar herkiesbaar
- Statuten voldoen nu aan de WBTR.

Henk Roodenburg (HBV Hoofdstedenbuurt) vraagt naar de inhoud van een artikel van de oude statuten. Hier komen we na de vergadering bij hem op terug. *(Naschrift: de betreffende tekst uit de oude statuten is in de nieuwe statuten opgenomen in een ander artikel.)*

De vergadering gaat akkoord met de nieuwe statuten.

5. Voordracht nieuwe bestuursleden

Hans de Groot en Rob van der Knaap zijn twee aspirant-bestuursleden. Zij stellen zich heel kort voor. Hans is huurder van Waterweg Wonen en woont in de Marnixflat. Rob van der Knaap heeft als bestuurslid van een ouderinitiatief wel een huurrelatie met Waterweg Wonen, maar is zelf geen huurder.

Henk Roodenburg (HBV Hoofdstedenbuurt) reageert dat het prijzenswaardig is dat ook mensen van buiten zich willen inzetten in de Huurdersraad.

Hij geeft ook aan dat de RvC en medewerkers van Waterweg Wonen, leden Huurdersraad en de gemeente morgen een bezoek brengen aan de wijk Holy, waaronder de Hoofdstedenbuurt.

De vergadering benoemt Hans en Rob tot nieuwe bestuursleden.

6. Kascommissie en begroting 2023

Dick Feikens, ondersteuner financiën doet een oproep voor twee nieuwe leden voor de kascontrolecommissie. Thil Zom en Arnold Klein mogen nog één keer de kascontrole doen. Val Klein heeft zich inmiddels al aangemeld als nieuw lid van de commissie. Vanuit de zaal melden zich nog twee nieuwe leden: Ton Bakker en Arnold van Wezel. Dank daarvoor.

Dick licht toe dat de begroting 2023 ten opzichte van dit jaar een flink lager is. Dit is gebaseerd op de gerealiseerde kosten van dit jaar. De verwachting was dat we vorig jaar meer nieuwe bestuursleden zouden hebben. Verschillende aspirant-bestuursleden hebben zich toch teruggetrokken, waardoor er minder kosten zijn.

Vanuit de zaal komt de opmerking of de lagere begroting wel verstandig is gezien alle kostenstijgingen. Dank voor de alertheid, we verwachten met de begroting uit te komen.

CONCEPT

Gevraagd wordt naar het verschil in energiekosten (in dit geval betrof het de drinkwaterrekening) met het jaar daarvoor. Tijdens de coronaperiode waarin we nauwelijks van ons kantoor in de Marnix gebruik konden maken, is het toilet lang blijven doorlopen. Dit gebrek is inmiddels verholpen en het waterverbruik zit inmiddels weer op het oude niveau.

De vergadering gaat, met deze opmerkingen, akkoord met de begroting 2023.

7. Werkplan 2023

Gisteren (18 oktober) was er een kennismaking tussen raadsleden, beide woningcorporaties en beide huurdersraden in Vlaardingen. Daarin hebben we benadrukt dat de bouw van nieuwe sociale huurwoningen wel in de gemeente Vlaardingen moet gebeuren. Ook vroegen we om aandacht voor het sociaal domein en ons op de hoogte te houden van de ontwikkelingen daarin.

De vergadering gaat akkoord met het werkplan 2023.

8. Vragen aan het woonpunt en de verschillende medewerkers in de wijken

• **Behandeling van vragen door het Woonpunt**

Joes Miltenburg, teamleider Woonpunt, geeft aan dat bij het Woonpunt maandelijks zo'n 6000 tot 7000 vragen binnenkomen. Verder komen er ook per post zo'n 250 vragen binnen en veel reparatieverzoeken. De medewerkers van het Woonpunt proberen alles zo goed mogelijk af te handelen. Maar er gaat ook wel eens wat mis. De klanttevredenheid over het Woonpunt staat op een 8.1. Streven is dat de tien medewerkers van het Woonpunt 80% van de vragen zelf afhandelen. De andere vragen spelen zij door naar collega's van andere afdelingen. Reparatieverzoeken gaan door naar de afdeling Planning. Medewerkers van het Woonpunt bemensen ook de receptie. Zij ontvangen bezoekers voor de organisatie, maar soms komen er ook mensen langs die een praatje willen maken en/of drinken een kop koffie.

Henk Roodenburg (HBV Hoofdstedenbuurt) ziet graag dat bewonerscommissies direct telefonisch contact kunnen opnemen met medewerkers van WaWo. Via het algemene nummer kom je in een wachtrij en kom je vaak niet verder dan dat er een terugbelverzoek wordt neergelegd. Dat terugbellen gebeurt vervolgens niet altijd. Henk draagt verder aan dat de achterwacht in het weekend beter ingeseind zou moeten zijn. In het verleden zijn er verschillende problemen ontstaan, doordat de achterwacht niet voldoende op de hoogte was en/of duurde het langer voor een storing verholpen was. Als voorbeeld haalt hij de situatie aan waarin een slot moest worden doorgezaagd, omdat de achterwacht geen sleutel had.

Waterweg Wonen onderkent het belang van de bereikbaarheid en het opvolgen van terugbelverzoeken. Er zijn inmiddels afspraken gemaakt over doorkiesnummers. Zo wil

CONCEPT

WaWo proberen een en ander te verbeteren. Een achterwacht kan echter nooit zo goed op de hoogte zijn als de eigen organisatie. Er is wel een samenwerking met vaste aannemers.

Een huurder waarschuwt voor mogelijke spookrekeningen die Waterweg Wonen krijgt. Heeft WaWo daar controle op? Zo heeft hij ooit een schade aan een daktrim gemeld, maar die werd pas na drie jaar gemaakt.

Vervolgens kaarten aanwezigen nog onderstaande punten aan.

- In de Wetering, een 55 plus-flat, ontbreken al een tijd kussens van de bank in de hal. Hij heeft met Hamit Karakus (programmamanager Westwijk) een schouw door de wijk gedaan. Veel buurtbewoners zijn angstig en hebben ook overdag de deur op het nachtslot. Hij hoopt dat er iets aan de veiligheid wordt gedaan → Het is belangrijk dat we horen wat er wel en niet goed gaat in een buurt. Bewoners zijn de ogen en oren. WaWo kan zaken niet alleen oplossen, moeten ook partners/andere organisaties inschakelen om een beter beeld te krijgen van de problemen in een buurt.
- Waar moeten mensen met rollators naartoe (vluchtweg) als de liften kapot zijn? → Soms kan een reparatie niet gelijk gebeuren omdat er onderdelen in bestelling zijn. Het is dan wel handig om de duur van de reparatie bekend te maken.
- Op de sporthal ligt nog steeds een zonnepaneel los. Een huurder heeft dit al een tijd geleden doorgegeven.

• Medewerkers in de wijken

Wendy van der Krift, teamleider klant bij Waterweg Wonen gaat in op de rollen van verschillende medewerkers in de wijken.

De **complexbeheerder** is het meest zichtbaar voor de bewoners. Deze medewerker is vaak in het complex aanwezig, is makkelijk benaderbaar en bij hem/haar kun je zaken bespreekbaar maken op het gebied van schoon, heel en veilig. Na akkoord van 70% van de huurders wordt het salaris van de complexbeheerder uit de te betalen servicekosten bekostigd.

De **wijkmeester** werkt in een groter gebied. Is minder zichtbaar voor bewoners maar is er wel degelijk. De wijkmeester heeft goed contact met de politie en meldt bij het kernteam bijvoorbeeld onveilige situaties.

De **wijkmeester sociale aanpak** richt zich op saamhorigheid tussen bewoners/elkaar kennen.

De **consulent beheer** houdt zich bezig met overlast en met Meedoen (betrokkenheid van bewoners). Als het goed is zijn de telefoonnummers van de consulenten beheer bekend bij de bewonerscommissies.

Verder zijn er twee **gebiedscoördinatoren**. Zij houden zich bezig met leefbaarheid en gebiedsgericht werken. De leefbaarheid neemt in bepaalde gebieden helaas af. Bij gebiedsgericht werken wordt er bij het toewijzen van een woning bijvoorbeeld opgelet om niet een drugsverslaafde te huisvesten naast iemand die net is afgekickt.

CONCEPT

Vanuit de zaal komen verschillende vragen/opmerkingen:

- Henk Roodenburg (HBV Hoofdstedenbuurt): vroeger was er consulent overlast en voor de complexbeheerder zijn er taken bij gekomen. Het overzicht zou geactualiseerd moeten worden → Wendy geeft aan dat de bewonerscommissies binnenkort een overzicht krijgen. In de Hoofdstedenbuurt is Stefan Oosterwijk de consulent beheer.
- Bewonersorganisatie De Toekomst: voorheen was er een spreekuur met de wijkmeester. Dat zouden we graag terugzien; is een belangrijke aanvulling.
- Bewonersorganisatie De Toekomst: er is een groot verloop onder medewerkers. Elke keer moeten we opnieuw situaties uitleggen. → Per 1 november starten nieuwe medewerkers met nog weinig ervaring. Zij gaan een leertraject in. Het is de bedoeling dat er twee consulenten op één gebied komen.
- HBV Hoofdstedenbuurt: Huurdersraad en bewonerscommissies hebben gevraagd om een organigram met namen van medewerkers. Nu hebben we alleen een overzicht met functies. → WaWo is bezig met het invullen van het organigram. Komt snel naar de bewonersorganisaties toe en komt op de website.
- Voor Prettig Wonen zijn in de Holy drie woningen vrijgemaakt. Een bewoner van de Wetering wil ook zoiets in zijn complex ter bestrijding van eenzaamheid. Marieke Kolsteeg (directeur-bestuurder) haakt hierop aan. Zij wil het liefst in elk complex een soortgelijke voorziening, maar WaWo kan dat niet alleen realiseren. Er zijn veel partners voor nodig. Onder andere Zorgverzekeraar DSW is betrokken, ROG+, Minters en het Fonds Schiedam Vlaardingen. Het besef is er dat door dergelijke projecten zorgkosten afnemen. We moeten het aan de wethouder en de gemeente vragen. De betreffende huurder van De Wetering wil gebruikmaken van het spreekhalffuur van de gemeenteraad. Marieke gaat dan heel graag met hem mee: 'Laten we er voor gaan!' Een ander huurder, tevens vrijwilliger van Prettig Wonen bij de Zwaluwenlaan Even wijst er wel op dat veel vrijwilligers nodig zijn om zo'n project tot een succes van te maken.

9. Afscheid Leo van der Lubben en Hans Riemens

Met de nodige mooie woorden en attenties worden Leo en Hans bedankt voor hun jarenlange inzet voor de huurders van Waterweg Wonen. Niet alleen in de Huurdersraad, maar voor Leo ook als voormalig bestuurslid van de Huurdersbelangvereniging Hoofdstedenbuurt en voor Hans ook als bestuurslid van voorgangers van de Huurdersraad. Hans is pas de laatste paar jaar waarnemend voorzitter, maar fungeerde altijd wel als informele leider. De steun van het thuisfront blijkt van groot belang. Mede daardoor was het mogelijk dat zij zich zo intensief konden inzetten voor de Huurdersraad. Beide heren blijven actief in een aantal werkgroepen. Hans voor het strategisch voorraadbeleid en de adviesgroep leefbaarheid en Leo voor het huurbeleid.

Sluiting

Een huurder kaart nog aan dat in het geval van overlast te weinig gebeurt. Er is een regisseur overlast binnen de gemeente die partijen bij elkaar zou moeten brengen, maar er gebeurt niets. Hij vindt het van belang dat er meer naar de oorzaken van overlast wordt gekeken, dan zoals nu de gevolgen van overlast worden bestreden.

Gezien de tijd komt hiermee de vergadering tot een einde. Veel dank voor ieders komst en inbreng. Vervolgens maakten veel aanwezigen gebruik van de mogelijkheid verder na te praten.