

Verslag overleg nr. 1

Bestuur bewonersvereniging Forthof (i.o.) met eigenaren/NederWoon

Datum: maandag 8 mei 2023, Tijd: 10:00 – 11:30 uur

Locatie: Appartement 39 (Stephan Lutters) Forthof

Deelnemers

De eigenaar/verhuurder van Hof van Tuindorp BV (in de persoon van)

1. Tessa Karman (TK), vastgoedmanager NederWoon

Bestuur Bewonersvereniging Forthof (BVF) i.o.

1. Ab Kools (AKo), voorzitter
2. Marielle Wessel (MWe), secretaris
3. Ab van Gend (AGe), facilitaire zaken
4. Stephan Lutters (Slu), penningmeester

Bijlage: Brief 3 mei 2023 van de bewonersvereniging aan de eigenaren als onderlegger bij de agenda:

Toelichting op de agenda:

1. Opening, welkom (door de voorzitter), mededelingen
2. Goed verhuurderschap, wat verstaan we daaronder?
3. Budget 2022: uw reactie op de toegezonden begroting (2023); afspraken over financiële zaken
4. Communicatie en verbeteren van de reparatie- en onderhoudsprocedure (via Klankbordgroep):
 - Procedurele duidelijkheid (bijv. over afspraken met (onder)aannemers
 - Te trage afhandeling; meer duidelijkheid bieden
 - Verbeteren van gebrekkige communicatieOnbeantwoorde kwesties die vragen om beantwoording in dit verband:
 - Eigenaarschap, ZENZO/Hof van Tuindorp BV; huurders niet geïnformeerd over wijziging (01-01-2021)
 - Lijst van adressen van woningen van dezelfde eigenaren (21/01/23)?
 - Cameratoezicht (13/02-15/02/23), veiligheid vergroten
 - Grondoverdracht (15/02/23 en 10/03/23), eigendom toegangswegen, advies groenbeheer (12/02/23)
 - WTW-apparatuur niet opgelost, inventarisatie oxidatie van loodjes beveiliging
 - Verantwoording kosten ETECK
 - Beslag van balkondeuren vaak ondeugdelijk
 - Huismeesters bereikbaar (en beheer Bringme Box)
 - Draairichting van tussendeur hoofdingang
 - Automatische voordeuropening ochtenden (i.v.m. bezorging van bladen)
 - Hoogte van video-intercom voor gehandicapten
5. Instemmingsrecht en servicekosten – *verdagen naar volgend overleg?*
6. Toewijzingsbeleid – *verdagen naar volgend overleg?*
7. Rondvraag en sluiting

Punt	Besproken en besloten	Actie door ...?
1.	<u>Opening, welkom</u> (door de voorzitter AKo), is blij met het eerste formele overleg verhuurder/huurders. <u>Mededelingen</u> Ako meldt de meest recente 'heisa': veel onvrede over de slagboom, diefstal op de parkeerplaats, onduidelijke kosten van zonnepanelen, etc. en de (als zodanig ervaren) trage reactie van NederWoon op meldingen. Het imago van NederWoon staat daarmee steeds meer onder druk. Het zou kunnen helpen als er een bord 'privé terrein' met verboden toegang, Art. 461 Wetboek van Strafrecht zou komen.	TK bekijkt de mogelijkheid
2.	<u>Goed verhuurderschap</u>, wat verstaan we daaronder? - TK: balans vinden tussen wensen van gebruikers en verhuurder. Als NederWoon daarbij diensten verlenen. We streven naar het realiseren van optimaal woongenot. Wij zijn het contactpunt tussen verhuurder en gebruiker en zijn daarop aanspreekbaar. - SLu: uitgangspunt: omschrijving in de Woonwet BiZa; aan de regels houden. Van daaruit moet verder worden gewerkt; huur versus woongenot. Toedeling zonder onderscheid. De basis van onze samenwerking is elkaar serieus nemen, afspraken nakomen en daartoe deadlines aangeven. Dat wij geen direct contact hebben met de verhuurder is te betreuren. - MWe: noemt de punten: Betrouwbaarheid: het nakomen van afspraken. Communicatie over gedane toezeggingen, ook en zeker, wanneer deze niet kunnen worden nagekomen. Transparantie: alles moet herleidbaar zijn. - AGE: communicatie over klachten; dat is dus een kwestie van NederWoon. Klachten over NederWoon worden gemeld aan NederWoon, die dat dan moet opnemen met de eigenaar. Dat is een vreemde paradox. AKo: heeft hier niets aan toe te voegen. Vraagt zich af of we een samenwerkingsovereenkomst of convenant kunnen aangaan, waarin intenties en procedurele afspraken worden vastgelegd. TK: dit is niet het beleid van NederWoon. Als de BVF daarop staat, zal zij het aankaarten bij de eigenaar/verhuurder. Besluit: wij zullen een verzoek indienen over dit onderwerp. SLu licht het toe, nuanceert. Er blijken problemen te zijn die vanaf het begin spelen. Het doel is om ervoor te zorgen dat klachten naar tevredenheid worden afgehandeld. <u>Mandaat</u> TK geeft aan dat het mandaat voor dit gesprek € 1.000,- inclusief BTW is. Alle punten van de agenda zijn vooraf besproken met de eigenaar/verhuurder; binnen dat kader heeft TK mandaat om beslissingen te nemen. Men wil slechts 1x per jaar overleg voeren (wettelijk minimum). Is dit werkbaar (SLu)?	Bestuur

	AKo: vraagt waarom de directeur-bestuurder (M. Wijnen) niet aanspreekbaar is voor ons. TK zegt dat dit niet mogelijk is. Wel kan zij de directeur-bestuurder verzoeken om contact met ons op te nemen. Aangezien de eigenaren het beheer, en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden, uit handen hebben gegeven aan NederWoon, wordtdit niet van hen verwacht (noch op prijs gesteld). SLu: Mochten zich zaken voordoen, die naar ons idee het contact met de verhuurder/eigenaar vereisen, dan zullen wij die rechtstreeks benaderen, met cc aan NederWoon. TK: signalen die ons van meerdere kanten bereiken, worden besproken met de eigenaar. De inzet is zaken snel af te wikkelen, zodat het wachten op oplossingen minimaal is. SLu: concludeert dat problemen vooralsnog met de klantenservice moeten worden opgenomen, waarna TK ze – zo nodig- doorspeelt aan de eigenaar. Wat betreft het <u>Eigenaarschap</u>; van ZENZO naar Hof van Tuindorp BV; wij zijn als huurders niet geïnformeerd over wijziging van eigendom (01-01-2021). TK: hier wordt alsnog op gereageerd.	TK
3.	<u>Budget 2022</u>: reactie op de toegezonden begroting; afspraken over financiële zaken. Graag ontvangen wij reactie op het ingediende budget van 2023. Op dit moment hebben we nog geen rekening van de vereniging, dus in eerste instantie het bedrag overmaken naar een andere (privé)rekening. TK: een bedrag wordt beschikbaar gesteld op basis van het aantal appartementen. De kosten van de notaris en inschrijving bij de KvK krijgen een eenmalige bijdrage van 850 Euro. Een jaarlijkse kostenvergoeding van € 620,- is naar haar zeggen gangbaar. In ons geval wordt het € 1.000,- per jaar, incl. bankkosten, prints, drukwerk, lidmaatschapskosten. SLu: dat dekt de opgevoerde kosten niet en het gaat hier om reguliere kosten die als zodanig zijn vermeld in de wet. TK: opleiding, training en extern advies behoren niet tot de basiskosten. Wat dragen de leden bij? SLu: wij vragen de leden ook om een bijdrage, voor acties die niet onder de Overlegwet vallen, maar onder evenementen, bezigheden die meer sociaal van karakter zijn. Onze begroting is uitgebreid en onderbouwd. TK: wij vinden onze bijdrage vrij ruim; een budget van € 1.000,- is redelijk. AKo: meldt de ophanden zijnde oprichting van een bewonersvereniging die de andere complexen (Parkhof en Winklerhof) omvat, waardoor er 172 huurders zullen zijn in plaats van 62. Dat verandert de begroting dan uiteraard. SLu: dit zal worden voorgelegd aan een ALV. AKo: Over financiële zaken zullen we contact opnemen met Amvest.	SLu Contact Amvest

	SLu: wijst op de wet in dit verband en benadrukt dat wij willen weten wat op basis daarvan de mogelijkheden zijn. Benadrukt de goede harmonie die wij nastreven. Komt terug op het totale budget, exclusief – formele – opstartkosten. AKo: wat zijn de mogelijkheden voor opvoeren van (project-)kosten voor het opzetten van een website? TK: is niet strikt noodzakelijk voor het functioneren van een vereniging. Veel kan ook langs simpelere wegen, zoals communicatie via e-mail. SLu: een website valt onder het efficiënt functioneren van een vereniging. Wij gaan uit van wat redelijkerwijs noodzakelijk is. Had meer verwacht op basis van de regelgeving en in overleg ook met de Woonbond. TK: we hebben serieus naar de begroting gekeken en op basis daarvan dit budget bepaald.	SLu
4.	<u>Communicatie en verbeteren van de reparatie- en onderhoudsprocedures</u> AKo licht rol en werkzaamheden van de onlangs ingestelde 'klankbordgroep' toe. Er zijn 8 leden die structureel het bestuur adviseren. Volgende kwesties zijn door hen prioritair bevonden. → Procedurele duidelijkheid (bijv. over afspraken met (onder)aannemers: voor ons ondoorzichtig); vaak zijn het aannemers uit het oosten des lands die, vanzelfsprekend, niet snel ter plaatse kunnen zijn. Graag toelichting. TK: meerdere garanties voor Forthof (van de bouw) zijn nu na twee jaar voorbij, hetgeen niet geldt voor alle onderdelen. Er zijn nog garanties actief. Bij de andere complexen zijn nog meerdere garantes actief. Dat is het uitgangspunt in de reactie van klantenservice. Schetst de procedure. Binnen een werkdag moet contact met een bewoner worden opgenomen. Meestal gebeurt dat ook. Nu wordt meer met voortgangscontroles gewerkt; anders biedt de factuur van de aannemer duidelijkheid. Bij wijze van voorbeeld noemt zij de WSl: meldingen zijn gedaan door individuele huurders, soms ook collectief. SLu: die 24 uur worden niet altijd aangehouden. TK: het mandaat bedraagt max. € 500,- daarboven moeten wij overleggen met de eigenaar/verhuurder. SLu: de constatering is dat het soms erg lang duurt. → Cameratoezicht (13/02-15/02/23), daarmee veiligheid vergroten; TK heeft geen nieuwe meldingen ontvangen. NederWoon heeft geconstateerd dat er geen nieuwe inbraakpogingen zijn geweest in bergingen en bij appartementen. Wel op de parkeerplaats! → Grondoverdracht (15/02/23 en 10/03/23), eigendom toegangswegen, advies groenbeheer (12/02/23): TK: Stukken zijn naar de gemeente gestuurd. Kunnen wij verder niets over zeggen. Groenbeheer valt onder de gemeente. De verhuurder gaat nogmaals contact opnemen.	Bestuur meldt huidige problemen

	→ WTW-apparatuur is nog niet opgelost, inventarisatie van oxidatie van loodjes voor beveiliging is wenselijk.	
	TK: naar ons idee is het opgelost. Collectieve probleem is gesignaleerd; nieuwe problemen zijn individueel van karakter. Individuele huurders moeten zelf melding doen. → Eteck: afwachten van uitspraak in gerechtelijke procedure. → Beslag balkondeuren. TK vindt omvang van dergelijke meldingen niet heel groot. SLu licht probleem bij zijn balkondeur toe, gebrekkige werking, is bij vele appartementen aan de hand. → Huismeester; dit vraagt om een creatievere oplossing. TK oppert een brievenbusfunctie, waarin dringende klachten kunnen worden gemeld. Doel: snel oplossen dagelijkse problemen. AKo: alternatief: wij als bestuur sturen in acute gevallen een e-mail naar kantoor (NederWoon), waarna met ons contact wordt opgenomen. TK: de meldingen moeten echt door bewoners zelf gemaakt worden. AGe schetst probleem met openen van de Bringme Box enige weken geleden. Voorbeeld over medicijnen die erin geplaatst waren. De huismeester zou – volgen melding – pas over twee weken aanwezig kunnen zijn? Onacceptabel natuurlijk. TK: Bringme heeft geen serviceafdeling die snel ter plaatse kan zijn, en lost de problemen meestal op afstand op. In verband met de AVG mag NederWoon geen toegang of codes geven. Conclusie: dit soort klachten moeten worden opgepakt door anderen dan Nederwoon? → Draairichting toegangsdeur; voor rolstoelers en minder validen is de draairichting naar binnen in combinatie met de 'schakelaar' ondoenlijk. Zou omgekeerd moeten zijn: draaien naar buiten. TK noteert dit probleem en zegt toe te gaan bespreken wat de mogelijkheden zijn om de draairichting te wijzigen. Indien mogelijk zal ze het voorleggen ter akkoord bij verhuurder. → Automatische opening voordeuren; gaat naar 05.00 uur i.v.m. het eerdere tijdstip van krantenbezorgers. → Hoogte video-intercom; sommige bewoners kunnen er niet bij. Probleem! Is niet in lijn met levensloopbestendig wonen. Reactie TK: kunnen we nu niet toezeggen. De individuele aanvragen zullen wij in behandeling nemen en dan kijken naar de mogelijkheden.	(individuele meldingen) (individuele meldingen) (geen resultaat) (geen resultaat) TK pakt draaideuren-leed op TK wijzigt individuele aanvraag
5.	Instemmingsrecht en servicekosten – <i>verdagen naar volgend (Teams) overleg.</i> TK: NederWoon houdt zich aan het beleid. Binnenkort komt de eindafrekening. Wij kunnen deze beoordelen en erop reageren.	verdaagd bestuur reageert
6.	Toewijzingsbeleid – <i>verdagen naar volgend (Teams) overleg.</i>	verdaagd



7.	Rondvraag / Sluiting AGe: Jubileum! Een lekkage in bergingen doet zich al een jaar voor, ter hoogte van nummers 16 en 23. Steeds emmers water weghalen! SLu: bewonerslijsten. Kunnen wij op zijn minst bericht krijgen wanneer welk appartement een nieuwe bewoner krijgt, mutaties. TK vraagt naar de mogelijkheden bij de afdeling Administratie.	reactie op mutaties
	AGe: Orcon-filters; de BVF verzorgt centrale inkoop 2x per jaar maar veel bewoners blijken niet te beseffen dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor tijdig vervangen ervan. TK doet voorstel over: volgend overleg: (juni, digitaal/Teams), volgend fysiek overleg: april – mei 2024.	TK stuurt brief hierover aan alle huurders TK stuurt data-opties voor volgende overleg

T. Karmam

