

## Verslag van de Algemene ledenvergadering van 8 november 2021

- 5 **Aanwezig:** Bestuur Huurgenoot (Erwin Vleerlaag, Joke Elbers, Mario Chavez, Nyamad Moena, Chris Vonk, Nienke Vleerlaag), Stichting !WOON (Ria Heldens, Francis Bock, Aicha Marghadi)  
BC's: Zie presentielijst
- Afwezig:** Bestuur Huurgenoot (Saskia Werkman, Carlos Markiet)
- 10 **Afmelding:** BC's: BC Politiepost, J. Brevoord, BC Staatslieden, BC de Venser
- Locatie:** Hotel Casa 400, Amsterdam

### 1. Opening (19.30 uur)

- Erwin Vleerlaag opent de avond, en heet iedereen welkom.
- 15 Deelt mee dat er foto's worden gemaakt. Op 1 lid na heeft niemand bezwaar.

### 2. Verslag van de Algemene Ledenvergadering van voorjaar 2021 (digitaal)

- Ter vaststelling (zie bijlage).
- Vragen over het verslag van de vorige ALV
- 20 BC Vrolik, Rose Bartholomé  
BC Zuidelijk Veld, Ton Poot: regel 10. Stadgenoot verlaagt de kwaliteit van de woning. Is daar al iets concreets over bekend?  
Erwin Vleerlaag: dit geldt niet voor de nieuwbouw. Het ziet er komende jaren rooskleuriger uit dan het was.
- 25 BC Vrolik, Rose Bartholomé: Kunnen alle bewonerscommissies meedoen op de digitale ALV? Of zijn er die daarvoor onvoldoende zijn toegerust?  
Erwin: nee we hebben geen klachten of vragen gehad over de digitale vorm van de alv. Gelukkig zijn we vanavond live.
- 30 BC Vrolik, Roos Bartholomé: Is er al wat meer bekend over duurzaamheid.  
Erwin: Huurgenoot is hier nog niet specifiek over in gesprek met Stadgenoot. Heeft u een gerichte vraag, idee of project, laat ons dat weten, zodat wij daar iets mee kunnen.
- 35 BC Roerstraat: vraagje over de zonnepanelen: Als er BC's zijn die hier interesse in hebben, meldt dit dan aan Stadgenoot. Bij geen gehoor, even contacten met Huurgenoot voor hulp.
- BC Zuidelijk Veld, Ton Poot: De brochure van Zongenoot is niet gedeeld. Hoe zit dit?  
Erwin: Zongenoot deelt deze alleen uit aan Bc's waarmee zij werkelijk aan de slag gaan met zonnepanelen. Dit gaat via Stadgenoot.
- 40

### 3. Mededelingen

- Oproep bestuur Huurgenoot: Wij krijgen regelmatig vragen over leegstand. Als er sprake is van leegstand dan vernemen wij dit graag van u. Huurgenoot speelt dit dan door naar Stadgenoot.
- 45 Opmerking BC Betondorp: In Betondorp hebben wij 16 woningen die al 2 jr. leegstaan.  
Erwin: wij zullen hierover contact opnemen met Stadgenoot.
- Huurgenoot: Een aantal bestuursleden zijn vandaag op deze Alv afwezig. Saskia Werkman en Carlos Markiet. Hans Schouten heeft besloten te stoppen met zijn bijdrage aan Huurgenoot.
- 50 Mededeling servicekosten: dit jaar is de afrekening servicekosten te laat en is bij ruim de helft van de complexen nog niet binnengekomen. Dat heeft te maken met het nieuwe IT-systeem van

55 Stadgenoot. Stadgenoot schat nu dat zij voor volgend jaar februari met de afrekening klaar is. Er zullen regelingen worden getroffen bij financiële problemen. Meldt het Huurgenoot als het laatste het geval is.

Oproep Huurgenoot: Er is een werkgroep gemengd beheer.  
Doel: samen met Stadgenoot onderzoeken waar de processen en afspraken, waar het gaat om gemengd beheer, beter te stroomlijnen en betere afspraken te maken en beter samen te werken met de VvE-besturen. Woont u in een gemengd complex en heeft u interesse om uw bijdrage te leveren aan de werkgroep, geeft u zich dan op bij Ria Heldens van !WOON.

65 Daarnaast is Huurgenoot op zoek naar nieuwe bestuursleden. Bent u geïnteresseerd of kent u geïnteresseerden, meldt dit dan bij Huurgenoot.

#### 4. Werkplan en begroting 2020

Voor het komende jaar heeft het bestuur een werkplan en een begroting opgesteld. De leden wordt gevraagd om goedkeuring.

70 Vragen vanuit de BC's:

BC Ton Poot: gaan de lokale kantoren van Stadgenoot weer open?

Chris Vonk: Ja, als het aan Huurgenoot ligt wel. Wij vinden dat er in elke wijk kleine kantoortjes moeten zijn. Stadgenoot moet toegankelijker en zichtbaarder zijn.

75 BC Vrolijk: Wij zouden het heel fijn vinden als de duurzaamheid als apart thema wordt gezien door Huurgenoot.

80 Chris Vonk: duurzaamheid staat op de prioriteitenlijst in Amsterdam en dus bij de FAH. Het belangrijkste is wel dat er eerst geïsoleerd moet worden. Er wordt nu eerst een proef gedaan met 4000 woningen. Bij renovatie gaan wij inzetten op duurzaamheid. Dat gaat in grotere complexen sneller dan in kleinere. Meldt initiatieven m.b.t. duurzaamheid en isolatie, dan kan Huurgenoot hier gericht mee aan de slag. Erwin stelt voor om duurzaamheid als thema op te nemen in het werkplan. De vergadering gaat akkoord.

85 BC Vrolijk: Stadgenoot verkoopt woningen. De sociale huurders worden de stad uitgewerkt. Wat zijn de concrete doelen om deze situatie te verminderen c.q. tegen te gaan. Kan Huurgenoot hier niets aan doen?

Erwin Vleerlaag: Huurgenoot is hier heel duidelijk in en wil dat er geen woningen verkocht worden, maar ziet aan de andere kant dat Stadgenoot het geld nodig heeft om nieuwbouw te financieren.

90 BC Vrolijk: wij hebben behoefte aan aantallen en volume van verkoop.

Erwin: dat kan opgevraagd worden, maar is ook terug te lezen in het jaarverslag van Stadgenoot

Toevoeging Ria Heldens: Stadgenoot vraagt elke jaar advies aan Huurgenoot over waar en hoeveel er verkocht wordt. Dit advies is terug te vinden op onze site.

95 BC Oosterwind: Wij merken dus dat er heel veel andere mensen in onze flat geplaatst worden (statushouders). Is Stadgenoot dit verplicht te doen?

100 Ria Heldens: Ja, de gemeente krijgt van het COA de opdracht een bepaald aantal statushouders op te vangen elk jaar. Dat wordt mede bepaald door het inwonertal van de gemeente. In de samenwerkingsafspraken is een verdeling van toewijzing aan doelgroepen vastgelegd.

Dit zijn de cijfers waaraan, per jaar, moet worden voldaan:

50 procent sociaal

30 procent statushouders

5 procent overig

- 105 15 procent maatschappelijk opvang uitstroom
- Vragen/Opmmerkingen over de begroting:  
BC Vrolijk: de website laat te wensen over.  
Huurgenoot: Stuur opmerkingen ten aanzien van de website via de mail door, dan kan onze redactie ernaar kijken. Laat ons ook weten als er belangrijke zaken zijn die we op de site kunnen plaatsen. Let op: wij zijn vrijwilligers en de tijd is beperkt.
- 110
- Bc Anand Jyoti: Hoe verklaar je de hoogte van de projectondersteuning?  
Erwin Vleerlaag: Er zijn veel projecten waarbij sprake is van woningverbetering of renovatie. De bewonerscommissies kunnen dan een beroep doen op externe ondersteuning. Dat wordt uit deze post betaald. Meestal betreft dat ondersteuning door Stichting WOON die de bewoners bijstaat en adviseert gedurende het transformatieproces. Hoe meer projecten Stadgenoot uitvoert, hoe hoger deze post zal worden.
- 115
- 120 BC Wilhelminapoort: ik vind de foto's wel erg duur.  
Erwin: Deze zijn allemaal gemaakt door een professionele fotograaf.
- BC Vrolijk: ik ben nieuw met mijn complex. Wat doet de adviseur?  
De adviseur is voor 95% Stichting IWOON. Deze adviseert en ondersteunt Huurgenoot bij de advisering over het beleid van Stadgenoot. Het vergt veel kennis om daar goed onderbouwde adviezen over te geven. Ook het gebruik van het kantoor en faciliteiten is bij deze prijs inbegrepen.
- 125
- 130 Erwin aanvulling: Op de Heidag van Huurgenoot is o.a. afgesproken dat er een wijziging gaat plaatsvinden wat betreft de communicatie tussen Huurgenoot en de huurders. In het vervolg zal er in plaats van 2 nieuwsbrieven 1 nieuwsbrief verstuurd worden.

Begroting 2020 is hierbij goedgekeurd.

### 135 **5. Benoeming kascontrolecommissie**

Er moet een nieuwe kascontrolecommissie benoemd worden. Wie meldt zich aan?

Er zijn 2 meldingen: Frank van der Meer (BC Ite Boerema) en Hansje Verbeek van bewonersvereniging de Brug.

### 140 **6. Werkgroep warmte,**

Warmte is een tweeledig vraagstuk. Soms is het te koud, en soms is het te warm in onze woningen. Aan de ene kant moeten we anders gaan verwarmen, niet meer op gas maar via andere bronnen. Aan de andere kant zijn sommige woningen zo goed geïsoleerd dat ze de ingekomen warmte (zon) niet meer kwijtraken en de woningen te warm zijn. De huurders moeten in beide gevallen goed betrokken worden bij de oplossing van het vraagstuk.

145 Om beide zaken aan te pakken wordt er een werkgroep warmte ingesteld bij Huurgenoot waarbij we de bewonerscommissies vragen om aan mee te doen. Heeft u belangstelling? Meldt u aan bij het bestuur.

**Aanmelding van: Frank van der Meer (BC Ite Boerema) en Luus Gerbrands (BC WOOS).**

150

### **6. Rondvraag**

Vraag van Luus Gerbrands BC Woos: Wij hebben een brandtrap van boven naar beneden. Deze werd altijd schoongespoten. Verleden jaar kregen wij de mededeling dat wij dit voortaan zelf moeten oplossen c.q. schoonmaken. Kan dit zomaar?

155 Huurgenoot pakt dit op en komt hierop terug.

## PAUZE (ca. 20.15 uur)

- 160 7. Themadeel ALV. Huurgenoot kondigt het 2<sup>e</sup> gedeelte van de ALV aan. Deze wordt gepresenteerd door Francis Bock van Stichting !WOON.

### Themadeel ALV

165 Deze keer wil Huurgenoot vooral input van de leden. We maken meerdere rondes rondom de vragen:

Waar is uw commissie mee bezig?

Waar loopt u tegenaan?

Waar kan Huurgenoot u mee helpen?

170

De bewonerscommissies vertellen uitgebreid wat zij aan het doen zijn. Dat loopt van bekend maken van de BC, via beheren van de gemeenschappelijke ruimte en organiseren van activiteiten voor de bewoners in die ruimte, tot het aanpakken van onderhoudsklachten, meedenken met renovaties en ontwikkelplannen voor de buurt. Kortom de activiteiten zijn legio en veel. Dat is hartverwarmend.

175

Er waren helaas ook veel knelpunten. Hier en daar was er een klein lichtpuntje, zoals daar waar samen met Stadgenoot wordt geprobeerd de overlast van ongedierte aan te pakken: een brief opgesteld door de commissie om te stoppen met voeren van dieren, is verstuurd aan alle huurders van het complex door Stadgenoot. Helaas stoppen mensen pas met voeren als ze zelf struikelen over de ratten zo groot katten.

180

De drie grootste onderwerpen waar knelpunten ontstaan:

Samen werken met een VvE: er is veel verloop in de besturen, de besturen zijn niet kundig. De huurders staan behoorlijk buitenspel, zelfs ten aanzien van ook voor hen belangrijke besluiten als de meerjarenonderhoudsplanning. Stadgenoot laat het soms wel heel erg afweten en verschijnt ook niet op de ledenvergadering van de VvE. De toehorende huurder moet de gebiedsbeheerder informeren over wat er besproken is.

185

De aanpak van klein en groot onderhoud was veelvuldig een onderwerp van knelpunten. Klein onderhoud duurt lang om aangepakt te worden, vooral defecte centrale toegangsdeuren wordt genoemd door veel bewonerscommissies, en groot onderhoud vergt veel inzet en overleg. Belangrijk is dat in de hele stad zo snel mogelijk de woningen worden geïsoleerd.

190

De onderhoudsklachten waren een brug naar knelpunt nummer drie: de klantenservice is slecht bereikbaar en slecht geïnformeerd. Voordat je een echt mens te spreken krijgt ben je lang bezig. Dat ergert de bewonerscommissies zo erg dat voor niet digitale bereikbaarheid zelfs een nul wordt toegekend. De andere kanalen komen er iets beter vanaf maar toch ook onvoldoende. De gebiedsbeheerder haalt een zeer krappe voldoende.

195

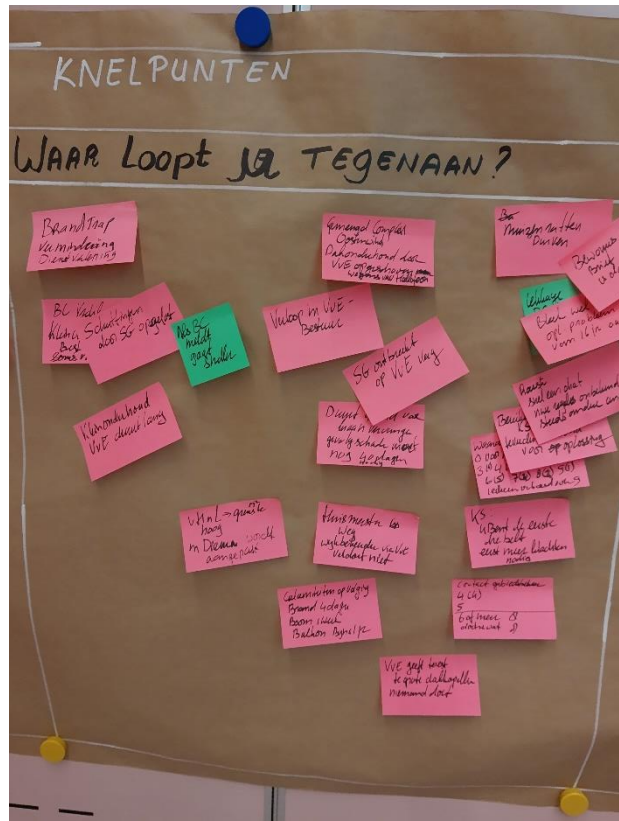
Omdat we maar kort tijd hebben sluiten we af met de vraag voor welk van de drie onderwerpen Huurgenoot u kan benaderen. Wat interesseert u? Nadat iedereen zijn briefjes heeft geplakt sluiten we de avond af met een gezellige bijeenkomst bij de bar.

200

De opsomming van alle genoemde bezigheden en knelpunten op een rijtje:

Waar bent u mee bezig?

- 205 • Profileren van de BC naar de eigen bewoners, zorgen dat je bekend bent en signalen krijgt, *Ite Boerema*.
- Beheer van de gemeenschappelijke ruimte, *zeker drie commissies*
- Organiseren sociale activiteiten, *Meander2*
- Energietransitie, *Ite Boerema*
- 210 • Beheer publiek toegankelijke delen (overdekte doorlopen), *Der Stedebloei is Bouw en Groei*
- Renovatie, aardgasvrij en afronden renovatie, *Blomwijk*
- 215 • Samenwerking met de VvE, *Loenermark*
- Onderhoud in een complex met VvE, *meerdere complexen*
- Langdurige onderhoudsklachten (deursloten) *BC de klinker*
- 220 • Communicatie met Stadgenoot *Bijna allemaal*



Waar loopt u tegenaan (knelpunten)

- 225 • Mindere dienstverlening zonder overleg, *BC WOOS*
- Onderhoud gaat vaak wel goed, soms niet dan wordt het langdurig, *BC Vrolijkstraat*
- 230 • Van Hoog naar Laag en van Groot naar Beter: de grens van de te verlaten woning is te hoog, daardoor komen er velen niet in aanmerking.
- Aanpassingen meerjarenonderhoudsplanung door VvE. Belangrijke zaken (Dak) opgeschoven ten gunste van videfoon in alle portieken terwijl er 1 stuk is, *Oosterwind*
- 235 • Groot verloop binnen VvE Bestuur, geen continuïteit
- Stadgenoot verschijnt geheel niet op ALV van VvE
- De wijkbeheerder van de VvE voldoet niet, is via Zone 13, door de VvE zelf ingehuurd.
- VvE geeft zonder nadenken toestemming voor te grote dakkapellen
- Vervangen kraan duurt 4 maanden en voor gevolgschade is nog eens 40 dagen nodig
- 240 • Calamiteitenopvolging duurt te lang: brandschade oplossen 4 dagen, boom op het dak 1 week, instortend balkon bijna 1 jaar (wel gestut maar onbruikbaar)
- 245 • Overlast ongedierte, duiven, ratten en muizen, er is wel goede samenwerking met Stadgenoot: brief van bewoners door Stadgenoot aan alle huurders van het complex verstuurd
- 250



- Klantenservice geeft wel snel antwoord via de chat, maar dat is geen goed antwoord. Op dezelfde vraag vier keer verschillend antwoord gekregen
  - Bereikbaarheid klantenservice is slecht, lange wachttijden aan telefoon en ook voor mail en chat duurt het lang
  - Waardering KS: voor mensen die niet digitaal communiceren krijgt de klantenservice een nul.
  - Voor de rest een onvoldoende, maar wel met uitschieter naar 8 en zelfs 9. Er zijn ook mensen met goede ervaringen.
  - Als melding over gemeenschappelijke ruimte of installatie soms het antwoord: u bent de eerste die belt of: we gaan pas handelen als er meerdere klachten zijn.
  - Contact gebiedsbeheer gemiddeld iets beter dan klantenservice, maar uitschieters zijn kleiner.
- 255
- 260
- 265 De leden die blijk gegeven hebben van belangstelling voor een van de drie hoofdonderwerpen krijgen binnenkort bericht hoe Huurgenoot daar met u mee verder wil gaan.
- 270 8. De ALV wordt om 21.30 afgesloten en de Voorzitter Erwin Vleerlaag dankt de aanwezigen voor hun komst en bijdragen.