
Notulen Algemene Ledenvergadering Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting (WOV)

Datum:	20 november 2024
Locatie:	Muziekvereniging Concordia
Voorzitter ALV:	Nicky Moesman (bestuurder)
Aanwezig namens WOV:	Rudi van Aert (bestuurder), Ben Veerman (financiën), Caroline Wilders (financiën), Ronald Rodenburgh (vastgoed), Anka Doppenberg (bestuurssecretaris/notulist)
Aanwezig namens RvC:	Ids Algera, Nathalie Carstens
Aanwezig namens AR:	BR, EM, DB, RS
Overige aanwezigen:	20 leden van de vereniging
Status notulen:	Vastgesteld d.d. 18 juni 2025

1. Opening

De voorzitter opent de vergadering en heet alle aanwezigen welkom.

2. Mededelingen

De voorzitter deelt enkele belangrijke mededelingen:

- Vertrek Ids Algera, voorzitter RvC: Ids neemt afscheid van de RvC. Tijdens deze laatste ALV wordt namens alle leden en het bestuur van de WOV dank uitgesproken voor zijn inzet de afgelopen 4 jaar.
- Nieuw kantoor WOV: Het nieuwe kantoor wordt als prettig ervaren, de ruimte is modern, comfortabel en functioneel, wat bijdraagt aan een prettige werkomgeving.
 - *Vraag uit vereniging:* De bel in de centrale hal werkt niet prettig. Waarom is het secretariaat boven gevestigd en niet beneden in de spreekkamer? –
Antwoord bestuur: Er wordt nog gewerkt aan het oplossen van de problemen met de bel. Het secretariaat bevindt zich boven vanwege de beperkte aanloop en het belang van privacy tijdens gesprekken. De spreekruimte beneden is bovendien niet geschikt als kantoor, waardoor een vaste werkplek op de begane grond niet als praktisch of haalbaar wordt beschouwd.
- Ledenadministratie: De ledenadministratie verloopt momenteel niet soepel. Er zijn problemen met betalingen en het inloggen werkt niet goed. We werken met de leverancier aan een oplossing, maar dit zal pas volgend jaar klaar zijn. We zullen te zijner tijd alle leden informeren en degenen die niet via e-mail bereikbaar zijn persoonlijk benaderen om hen gerust te stellen dat ze niet worden uitgeschreven. We willen het systeem goed opzetten. Mocht iemand leden kennen die er niet uitkomen dan is het verzoek hen door te verwijzen naar de WOV, zodat we hen kunnen helpen. De Adviesraad biedt aan om leden te ondersteunen met het systeem en zijn bereid inloopmomenten te organiseren waarbij ze kunnen helpen.

3. Notulen ALV d.d. 26 juni 2024

Vragen uit vereniging:

- Pagina 1: Waarom duurt het zo lang voordat het oude kantoorpand wordt verbouwd? – *Antwoord bestuur:* De vertraging komt door een gebrek aan aanneemcapaciteit. Drie aannemers zijn uitgenodigd om offertes in te dienen, maar door de grote drukte in de bouwsector moeten we wachten op hun reacties.
- Pagina 5: Is de factuur van de accountant dit jaar lager dan die van vorig jaar, die toen erg hoog was? – *Antwoord bestuur:* De hoge kosten van vorig jaar waren deels het gevolg van de overstap naar een nieuw boekhoudsysteem. De kosten voor normale werkzaamheden zijn inmiddels aanzienlijk gedaald. Daarnaast geeft de accountant aan dat de processen nu veel beter verlopen dan voorheen.

De notulen van de vorige vergadering worden goedgekeurd en blijven ongewijzigd.

Vragen vanuit de actielijst van de vorige vergadering:

- **Scholekster onderzoek energielabels:** de bewoners hebben hier geen bericht over ontvangen. Het blijkt dat er wel een brief is verstuurd, maar dat deze niet is aangekomen. Het bureau dat dit verzorgt, begrijpt ook niet wat er mis is gegaan. We zullen hier de volgende keer extra alert op zijn.
- **Zonnepanelen Scholekster:** Zonnepanelen brengen voor ons meer nadelen dan voordelen met zich mee. Daarnaast is er twijfel of de panelen volledig benut kunnen worden, gezien de beperkte capaciteit van het stroomnet.
- **Lidmaatschap:** Dit onderwerp is eerder aan bod gekomen bij de mededelingen.

4. Presentatie MAGIS

Het onderzoeksbureau MAGIS presenteert de resultaten van het jaarlijkse onderzoek. De gegevens zijn verzameld tussen februari en juli 2024 en bieden waardevolle inzichten. Tijdens de presentatie worden het doel van het onderzoek en de betrokken doelgroep toegelicht. De resultaten worden gedeeld met de aanwezigen.

- *Vraag uit vereniging:* Door wie wordt u betaalt? – *Antwoord:* door de huurder.
- *Vraag uit vereniging:* Hoe lang bestaat dit onderzoek? – *Antwoord:* Dit onderzoek wordt sinds 2016 uitgevoerd.
- *Vraag uit vereniging:* Ik ken een huurder die ontevreden is over een openstaand reparatieverzoek. Omdat dit verzoek nog niet is afgehandeld, is er geen feedback van deze huurder opgenomen in het onderzoek. Dat is jammer, aangezien dit waardevolle input had kunnen zijn. – *Antwoord:* Volgens Aedes moeten alleen gereed gemelde reparatieverzoeken worden meegenomen in het onderzoek. Nicky voegt toe dat bewoners waarvan het reparatieverzoek later wordt afgerond, alsnog worden meegenomen in de resultaten maar dan in een volgende onderzoeksperiode. Op deze manier krijgt iedere huurder de kans om feedback te geven en zijn of haar tevredenheid te delen.
- *Vraag uit vereniging:* Wordt de uitnodiging voor het onderzoek per persoon verstuurd? – *Antwoord:* Ja, iedere huurder ontvangt een individuele uitnodiging, afhankelijk van de situatie zoals een nieuwe verhuring, een reparatieverzoek of het verlaten van de woning. Het is vervolgens aan de huurder zelf om te besluiten wel of niet te reageren.
- *Vraag uit vereniging:* Is het onderzoek gericht op nieuwe of bestaande woningen? – *Antwoord:* Het onderzoek richt zich op de huurders met een nieuw huurcontract.

- **Vraag uit vereniging:** Waarom is er voor deze opzet gekozen en niet om onder alle huurders een tevredenheidsonderzoek te houden? – **Antwoord:** Dit onderzoek is door Aedes opgezet om alle primaire processen te beoordelen, met focus op de dienstverlening en communicatie van de woningcorporatie. Het richt zich op huurders die een nieuw huurcontract hebben afgesloten, een reparatieverzoek hebben ingediend of de woning hebben verlaten. Daarnaast worden huurders eens per jaar of eens per twee jaar bevraagd over de staat van de woning, eventueel achterstallig onderhoud en de kwaliteit van de dienstverlening en communicatie van de corporatie.
- **Vraag uit vereniging:** Worden de onderzoeksresultaten openbaar gemaakt en waar kunnen we ze vinden? – **Antwoord:** Ja, de resultaten worden gepubliceerd op de Aedes-website, waar alle informatie beschikbaar is.

INTERACTIEVE DISCUSSIE

Een poll met een viertal vragen wordt aan de leden voorgelegd, waarna de verzamelde antwoorden worden besproken.

1. Wat maakt dat de huurders/leden tevreden zijn over hoe ze worden behandeld en wat vinden ze belangrijk?
2. Wat vinden de huurders/leden van de reactietijd op een vraag, klacht of melding?
3. Wat verwachten de huurders/leden onder het 'managen van verwachtingen'?
4. Welke tips voor verbetering van de dienstverlening zijn er volgens de huurders/leden?

Er wordt een korte samenvatting gegeven van de uitkomsten van de interactieve discussie. Op verzoek van de leden zullen de uitkomsten van deze discussie op de WOV-website worden geplaatst.

Rudi geeft een terugkoppeling op de onderzoeksresultaten die zijn verzameld tussen februari en juli 2024. Hij is tevreden met de respons op het onderzoek tot nu toe. Hij hoopt echter op meer reacties, zodat de meningen van huurders beter benut kunnen worden. Het belang van goede communicatie wordt erkend, en op advies van de huurdersvereniging zal na het insturen van een vraag voortaan een reactie worden gegeven. Hiervoor is een apart formulier op onze website te vinden ('Formulier algemene vragen'). Ook wordt gewerkt aan het verkorten van de responstijd.

Er is een telefonisch spreekuur tussen 8:00 en 10:00 uur, omdat de technische dienst buiten deze tijden actief is in de wijk. Het advies is om binnen de aangegeven uren telefonisch contact op te nemen of een e-mail te sturen. Om de situatie beter in kaart te brengen, wordt aangeraden om, indien mogelijk, een afbeelding van het reparatieverzoek mee te sturen. Hierdoor kan de melding sneller en efficiënter worden opgepakt. Op vrijdag is het kantoor niet bereikbaar, maar voor dringende gevallen worden huurders altijd doorverbonden naar de aannemer. Spoedeisende zaken worden direct opgepakt. Niet-urgente zaken worden na het weekend opgepakt, waarbij de technische dienst na het weekend contact opneemt met de huurder.

De reële responstermijn is gesteld op maximaal twee werkdagen, waarbij huurders telefonisch of per e-mail een bericht ontvangen. Intern wordt hier verder aan gewerkt. Daarnaast wordt ook ingezet op het verbeteren van de duidelijkheid in de communicatie.

5. WOV toekomstproof

Om als corporatie toekomstbestendig en zelfstandig te blijven, is het essentieel om vooruit te kijken en strategisch te plannen. De volgende voorwaarden zijn hierbij van belang:

- Financieel gezond blijven is essentieel; zolang wij onze financiële stabiliteit waarborgen, biedt dit de ruimte om zelf weloverwogen keuzes te maken binnen de kaders van ons beleid en zullen de toezichthouders hier achter staan. WOV moet voldoen aan wet- en regelgeving en zal zijn bedrijfsvoering hierop moeten inrichten.
- Aantrekkelijke werkgever blijven; WOV beschikt nu over een zeer enthousiast inhoudelijk sterk team (zonder externen). Dit betekent ook dat dit door de eenvoudige functie altijd een risico is voor een kleine organisatie als WOV.
- Flexibel; WOV is als kleine organisatie erg gevoelig voor toenemende regeldruk en veranderend beleid. Flexibiliteit is vereist om hiermee ook in de toekomst te kunnen omgaan. De huidige statuten sluiten niet meer aan bij de vereisten van de nieuwe Woningwet en moeten daarom worden herzien. Dit onderwerp zal verder worden besproken tijdens de volgende ALV-vergadering in juni 2025.
- Toekomstbestendig besturingsmodel; Externe toezichthouders stellen kritische vragen over ons huidige besturingsmodel. Zij onderzoeken hoe wij dit hebben ingericht en of het toekomstproof is, aangezien deze aanpak bijna nergens anders in Nederland voorkomt. Ons eigen onderzoek toont aan dat geen enkele andere woningbouwvereniging in Nederland hetzelfde besturingsmodel hanteert als wij. Vrijwel allemaal hebben zij al gekozen voor een model met één directeur-bestuurder. Ons model is hierin uniek, maar we willen samen met de leden zorgvuldig overwegen hoe we toekomstproof kunnen blijven. De komende tijd gaan we nadenken over een mogelijke, stapsgewijze overgang naar een besturingsmodel met één directeur-bestuurder. Dit zou aansluiten bij de inrichting van vrijwel alle andere woningbouwverenigingen met een eigen werkapparaat.

Een lid uit de zaal uit haar waardering voor Rudi en complimenteert hem als een betrouwbare en constante factor binnen de organisatie.

6. Begroting

De begroting voor de komende jaren wordt gepresenteerd. Terugkijkend op 2024 zijn de cijfers goed geordend, wat een betrouwbare prognose biedt voor het komende jaar. We worden steeds vaardiger in het begroten en het bijbehorende proces. We blijven inzetten op onderhoud. Door de controle over de financiën wordt de begroting voor de komende jaren steeds betrouwbaarder. Het is ons nooit eerder zo goed gelukt om de begroting ook daadwerkelijk volgens plan uit te voeren. Dit is een bijzondere prestatie.

- De prognose is positief en de uitvoering volgens begroting verloopt uitstekend.
- Onderhoud is steeds beter onder controle, mede dankzij de verbeterde samenwerking met de aannemer. We doen de dagelijkse werkzaamheden met eigen mensen, wat voor de huurders prettig is en bovendien kostenbesparend is. Voor specifieke expertise schakelen we externen in.
- Zowel de WSW als de AW hebben hun complimenten uitgesproken, waarbij zij hun waardering gaven voor de behaalde resultaten.

De drie ratio's (ICR, solvabiliteit en LTV) zijn belangrijke graadmeters voor onze financiële stabiliteit. Ze helpen ons bepalen of we voldoende vermogen hebben om financieel gezond te blijven en aan onze verplichtingen te voldoen, zoals het betalen van kosten en rente. Nicky licht per ratio toe:

- LTV (Loan To Value):
De verhouding leningen per woning verloopt goed; tot 2039 blijven we binnen de gestelde marges.
- Solvabiliteit:
We moeten boven de vastgestelde ondergrens blijven om financieel solide te blijven.
 - *Vraag uit vereniging:* Wat is de verklaring voor het verschil in de grafiek tussen nu en 2032? – *Antwoord bestuur:* Voor de verduurzaming van de 400 woningen en de nieuwbouwprojecten moeten we de komende jaren extra lenen. Zodra deze projecten in 2032 zijn afgerond, zal de lijn weer dalen doordat leningen worden afgelost.
- ICR (Interest Coverage Ratio):
We moeten voldoende liquiditeit hebben om aan onze verplichtingen te blijven voldoen. Hiervoor is een financiële buffer essentieel. We moeten hier de komende jaren actief op sturen. In 2033 en 2035 zien we hogere rentelasten, aangezien de leningportefeuille dan op zijn grootst is.
Alle lopende projecten, zoals de verduurzaming van 400 woningen en de nieuwbouw, passen binnen de huidige begroting en kaders.
 - *Vraag uit vereniging:* Als er geld overblijft, kan dan grondisolatie worden uitgevoerd zodat het slakkenprobleem worden opgelost? – *Antwoord bestuur:* Nee, hier is momenteel geen financiële ruimte voor. Deze ontstaat pas in 2033 en 2034. Als het slakkenprobleem niet is opgelost, zullen we dit onderzoeken en beoordelen wanneer dit financieel haalbaar is.

7. Stand van zaken projecten

Complex 5:

Het project verloopt goed en er zijn positieve geluiden uit de buurt. De verwachting is dat het in het voorjaar van 2025 klaar zal zijn.

- *Reactie uit de zaal:* De communicatie vanuit de WOV over de verduurzaming is goed. De buurt is via een brief op de hoogte gebracht van de planning.

Verdere verduurzaming

De verduurzamingsactiviteiten zijn voornamelijk gepland voor 2026 en 2027. Door nieuwe wetgeving, die vereist dat bij gevelverbetering ook flora- en faunaonderzoek (zoals naar vleermuizen) wordt uitgevoerd, schuift de uitvoeringsplanning in elkaar. Het jaar 2025 zal grotendeels in het teken staan van deze onderzoeken.

Voetbalkooi:

De vergunning voor de Voetbalkooi is bijna rond, evenals de goedkeuring van het openbare ruimteplan door de gemeente. Hierna kan de netwerkaanvraag worden ingediend. Het aansluiten op het netwerk zal ongeveer anderhalf jaar duren, met een verwachte afronding halverwege 2026. We proberen dit proces te versnellen.

- *Vraag uit vereniging:* Hoe lang duurt de bouw? – *Antwoord bestuur:* De bouwtijd is kort, omdat de woningen in de fabriek worden geproduceerd en op locatie worden gemonteerd.

Kerkbuurt:

Het oorspronkelijke plan is financieel niet haalbaar als gevolg van de stijgende bouwkosten. Het ontwerp wordt herzien in samenspraak met de gemeente en aannemer.

- *Vraag uit vereniging:* Kunnen we het tijdelijk verhuren aan de gemeente en er containers op plaatsen? – *Antwoord bestuur:* Dit is door WOV voorgesteld maar de gemeente vindt de locatie ongeschikt.

8. Rondvraag

- *Vraag uit vereniging:* Is er al een planning voor de verduurzaming van onze woningen aan de Starstraat en wanneer zal dit plaatsvinden? – *Antwoord bestuur:* De verduurzaming is gepland voor 2026/2027. De specifieke werkzaamheden zijn nog niet vastgesteld. We zullen via infobijeenkomsten input verzamelen om deze te verwerken in de planning en waar mogelijk mee te nemen.
- *Vraag uit vereniging:* Wat is complex 5 en waar bevindt het zich? Als huurder zou ik graag de verduurzaming willen bekijken. – *Antwoord bestuur:* Dat betreft de Burgemeestersbuurt en de Molenbuurt. Je kunt een modelwoning bezoeken om te zien hoe de verduurzaming wordt uitgevoerd. Het is handig om daarvoor een afspraak te maken.
- *Vraag uit vereniging:* Blijven jullie met 2 bestuurders of niet? – *Antwoord bestuur:* Het model is nog onbekend, maar in deze sector komt een bestuur zoals wij hebben niet meer voor. We zijn hierover in gesprek met de RvC. Indien nodig, zal er een statutenwijziging komen, die uiteraard ter goedkeuring aan de leden wordt voorgelegd.
- *Opmerking vanuit vereniging:* In de Molenbuurt zijn de tegenstemmers voor de verduurzaming van standpunt veranderd, met positieve reacties en complimenten voor de WOV. – *Antwoord bestuur:* We zijn hier blij mee. Het toont aan dat de verduurzaming goed ontvangen wordt en dat we op de juiste weg zitten.
- *Vraag uit vereniging:* Ik heb een brief ontvangen over het aansluiten van glasvezel in mijn woning. Moet ik hiervoor toestemming aanvragen bij de WOV? – *Antwoord bestuur:* Het betreffende bedrijf heeft helaas geen contact met ons opgenomen over de aankomende werkzaamheden, anders hadden we hierop kunnen anticiperen. Wat betreft de glasvezelaansluiting: wij hebben geen bezwaar tegen de aanleg in de woningen. Dit is echter iets wat de huurder zelf moet regelen met het bedrijf Delta Fiber, dat verantwoordelijk is voor de aanleg van de glasvezel.
- *Vraag uit vereniging:* Hoe tevreden is de WOV over het nieuwe team van de aannemer in Purmerend? – *Antwoord bestuur:* We merken dat het beter gaat met het team, hoewel er nog ruimte is voor verbetering, zowel van onze kant als van die van hen. De afstemming tussen ons en hen is in ieder geval veel beter geworden.

- *Vraag uit vereniging:* De regering stimuleert kunststof kozijnen, komt de WOV ook in aanmerking voor subsidie? – *Antwoord bestuur:* De subsidie is alleen beschikbaar voor particulieren. Via de gemeente zijn er echter wel fondsen beschikbaar, en waar mogelijk maken wij hiervan gebruik.

De voorzitter van de RvC neemt afscheid en ontvangt een bos bloemen als blijk van waardering. Ids geeft aan waarom hij ervoor kiest om zijn voorzitterschap niet te verlengen. Hij wijst op de belangrijke vooruitgangen die tijdens zijn vierjarige voorzitterschap zijn geboekt en geeft aan tevreden te zijn met de positieve ontwikkelingen binnen de WOV. Hij bedankt iedereen voor hun betrokkenheid en samenwerking.

9. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering en bedankt alle aanwezigen voor hun komst.