

Notulen Algemene Ledenvergadering Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting (WOV)

Datum: 24 november 2021
Locatie: via Livestreaming
Aanwezig: 33 leden
Notulist: Allround Support Groep

Agendapunt

1. Opening

De voorzitter van de RvC, de heer Algera, opent de vergadering om 20:00 uur en heet de aanwezige leden van harte welkom. Vanwege de geldende regels rondom COVID-19 vindt de vergadering nogmaals via een livestream plaats.

2. Mededelingen

De voorzitter van het bestuur, de heer Moesman, heeft de volgende mededelingen:

- Monique was tijdens de vorige ledenvergadering vanwege ziekte afwezig. Inmiddels is in goed overleg besloten dat de toekomst van Monique elders ligt. Voor nu nemen Jacques en Jan haar taken waar.
- Stand van zaken huisvestingverordening komt later aan de orde.
- Geprobeerd wordt alle vragen in de chat tijdens de vergadering te beantwoorden. Eventuele vragen die niet aan de orde komen, worden op een later moment inclusief de antwoorden gepubliceerd op de website.

3. Notulen Algemene Ledenvergadering d.d. 28 juni 2021

De leden wordt door middel van stemknoppen gevraagd in te stemmen met de notulen van de Algemene Ledenvergadering van 28 juni 2021.

Met 95% positieve stemmen worden de notulen van de Algemene Ledenvergadering van 28 juni 2021 goedgekeurd.

4. Stand van zaken projecten/verduurzaming

De projectleider, de heer Habets, geeft een toelichting op de projecten, de verduurzaming en de stand van zaken huisvestingsverordening Oostzaan.

Huisvestingsverordening

Eerder zijn de leden geïnformeerd over het nieuwe systeem, het puntensysteem.

Woningzoekenden kunnen punten krijgen op het moment dat zij actief op zoek zijn naar een huis. Dit zal naar verwachting gunstig zijn voor jongeren. Eveneens kunnen woningzoekenden ook situatiepunten krijgen, bijvoorbeeld bij een scheiding.

De volgende fase is nu dat de gemeente Oostzaan samen met de WOV en de HVO een nieuwe huisvestingsverordening gaat opzetten. In de huisvestingsverordening moet in ieder geval opgenomen worden wie er in Oostzaan kunnen komen wonen.

Het is essentieel dat hier ook voorwaarden aan gesteld worden. Verwachting is dat het nieuwe puntensysteem eind 2022 actief moet zijn.

Projecten in uitvoering en voorbereiding

De belangrijkste projecten in uitvoering en voorbereiding is de verduurzaming in complex 2 en 3. De verduurzaming van complex 5 staat gepland voor 2022. Tevens zijn er ontwikkelingen in het nieuwbouwplan van de voetbalkooi.

Oplevering complex 2 en 3

Op dit moment is men nog met de nasleep bezig van de opnames. Er is een onafhankelijk bureau ingeschakeld die iedere woning in complex 2 en 3 heeft bezocht. Van de opnames is een rapport geschreven. Op dit moment worden hier de laatste puntjes op i gezet. Het schilderwerk is nog niet gereed. Voor diverse adressen is er tot eind week 50 nog schilderwerk gepland.

Het energielabel is eveneens nog niet gereed. Het eindresultaat van de reguliere enquête over klanttevredenheid maar ook van de enquête aangaande verduurzaming wordt nog met de HVO en HR besproken. De mensen die reeds in complex 2 en 3 wonen hebben een afrekening ontvangen van het gebruik van zonnestroom over de eerste maanden. Niemand hoeft bij te betalen.

Vervolg verduurzaming complex 5

De organisatie en procesverbeteringen die uit complex 2 en 3 naar boven zijn gekomen, worden samen met de uitkomsten van de klankbordgroep c.q. bewonerscommissie opgepakt. Voorbereidingen staan gepland voor eind 2021. Daarvoor zijn de aanbestedingen. Complex 5 bestaat uit 72 woningen. Bij complex 2 en 3 waren er verschillende aannemers. Bij complex 5 wordt er gekeken of er met één grote aannemer gewerkt kan worden. Voordat alles van start gaat, worden er weer bewonersavonden georganiseerd. De bewonersavonden zijn gericht op de 70% instemming. Verwachting is dat begin 2022 gestart kan worden met de daadwerkelijke werkzaamheden.

Voorbereiding besluitvorming plan Voetbalkooi

De voorbereidingen zijn gestart. De gemeente is gestart met de grondsanering. Het is een laatste deel in de Doktersbuurt wat bebouwd gaat worden. Er worden tien zeer energiezuinige woningen gebouwd. Nu de gemeente gestart is met de grondsanering wordt ook daadwerkelijk gestart met de aannemer om de zaken in detail uit te werken waarna vervolgens met de vergunningsprocedures gestart kan worden. Het is de verwachting dat de bouwwerkzaamheden eind 2022 kunnen starten.

Vraag:

Wordt er over het nieuwe woningbeleid na overleg en opstelling met de gemeente nog iets ter beoordeling aan de leden gevraagd of is het plan gemeente en WOV bindend?

Antwoord: De huisvestingsverordening is geen onderwerp wat aan de leden wordt voorgelegd. Het is primair een verantwoordelijkheid van de gemeente.

5. Nieuw onderhoudsproces

Tijdens de vorige vergadering is al aangekondigd dat de WOV wil verbeteren in haar aanpak van reparatieverzoeken, klachten en ook de communicatie daarover. Het onderhoudsproces vernieuwen is een verantwoordelijkheid van de WOV, zowel de interne onderhoudsprocessen maar ook buiten de aannemers die het werk doen. Deze twee eenheid wordt veranderd en naar waar de WOV hoopt ook verbeterd.

Iedereen die door het dorp heen fietst, ziet dat er af en toe mutatiwoningen te lang leeg staan. De WOV moet ervoor zorgen dat ze sneller verhuurd kunnen worden.

De wachttijd voor reparaties moet korter. Bij een reparatieverzoek moet in ieder geval binnen twee dagen contact worden opgenomen met de huurder. De meeste reparaties kunnen binnen een week aangepakt worden.

De WOV moet efficiënter en professioneler zijn in het proces en de technische oplossing, een één stop oplossing moet mogelijk zijn.

De WOV heeft gemerkt dat er veel mis is aangaande opvolging van reparatieverzoeken en klachten. De WOV wil een duidelijkere opvolging.

De registratie en controle op inkomende vragen en verzoeken moet sluitend worden.

Er moet een betere en duidelijke scheiding komen van het telefoonverkeer. Huurders moeten zeker weten dat ze goed geholpen worden door mensen die direct kunnen schakelen. De WOV streeft naar 100% antwoord.

Dit jaar heeft de WOV gemerkt dat ze door de nieuwbouw en de vele verhuizingen meer capaciteit nodig heeft. Hoe hard iedereen ook werkt, met de huidige aannemers krijgt de WOV dit niet voor elkaar.

Meer deskundigheid in specifieke vakgebieden is een verbetering. De WOV denkt met name aan deskundigheid in bijvoorbeeld schimmelvorming.

Het nieuwe onderhoudsproces wil de WOV aanpakken met een selectie van nieuwe aannemers. De selectie zal ertoe leiden dat de WOV op een goede manier met voldoende capaciteit met een deskundige aannemer aan de slag kan. Hier hoort helaas afscheid nemen van een aantal aannemers bij. Met de deze aannemers komen nog individuele gesprekken om te kijken wat voor mogelijkheden er zijn.

Op bestuurlijk niveau wordt er overleg gevoerd met de AR en de HVO. Zowel vanuit de AR als vanuit de HVO zijn er mensen die hierover meedenken.

Binnenkort volgt er een aanbesteding waarbij een overeenkomst wordt gesloten met een aannemer. Het serviceniveau van de aannemer wordt ook bepaald.

Vragen:

- *Hoe fraudegevoelig is één aannemer die alles zelf uitmaakt?*
Antwoord: de aannemer bepaald niet. De WOV geeft de opdracht en houdt toezicht.
- *Gevraagd wordt of leden nu lid zijn van een aannemer of een woningbouwvereniging.*
Antwoord: Iedereen blijft lid van de woningbouwvereniging. In plaats van met tien c.q. vijftien aannemers in het niet planmatige onderhoud werken, wordt er gewerkt met één à twee aannemers. De ledenstructuur verandert niet.
- *Wanneer wordt het onderhoudsproces gepubliceerd in geschrifte?*
Antwoord: Na de aanbesteding wordt de overeenkomst met een nieuwe aannemer gesloten. De afspraken zullen te zijner tijd gepubliceerd worden.

6. Meerjarenbegroting 2022-2031

De basis is de portefeuillestrategie, deze is nog onveranderd.

- Betaalbare woningen voor de doelgroep
- Uitbreiden woningvoorraad
- Verbeteren kwaliteit en verduurzamen bestaande woningvoorraad
- Professionaliseren van de organisatie; zelfstandigheid niet verliezen

Waar verwachten we te staan over 10 jaar?

	2021	2031
--	------	------

Aantal woningen	1.043	1.081
Aandeel woningen sociale huur	98%	Minimaal 95%
Aandeel woningen onder tweede aftoppingsgrens	84%	Minimaal 80%
Aantal nultreden woningen	200	Minimaal 25%
Gemiddelde conditiescore o.b.v. NEN 2767	3	3
Gemiddelde energie index	1,49	1,04

De WOV is financieel gezond. De WOV wordt door de externe toezichhouders getoetst op voornamelijk twee ratio's, te weten de ICR en de LTV. De ICR laat zien hoeveel kasstroom er is en of dat voldoende is om de lopende zaken te betalen maar ook om de rente te betalen. De norm staat op 1,4. De WOV scoort ruimschoots boven de norm. Hetzelfde geldt voor de Loan to Value. De LTV geeft de verhouding tussen de leningen ten opzichte van de waarde van het bezit. De WOV blijft ruimschoots onder het maximum wat men mag lenen.

Jaarplan 2022

- Professionaliseren organisatie
 - Team en flexibele schil versterken
 - Versterken samenwerking met collega corporaties
 - Overleg met en input van leden en andere stakeholders verbeteren
- Onderhoudsproces verbeteren, beter en sneller;
- Voorbereidingen nieuw primair systeem;
- Vernieuwen digitalisering woonruimteverdelingssysteem;
- Verduurzaming 72 woningen complex 5 Burgermeesterbuurt;
- Voorbereiden nieuwbouwlocatie Voetbalkooi.

Vragen:

- *In verband met de hoge gasprijzen, wanneer denkt de WOV over te gaan op gasloos?*
Antwoord: In de nieuwbouw zijn de woningen waar mogelijk gasloos. De verduurzaming is er op voorbereid. Alleen bij de start van het project waren de individuele warmtepompen nog niet stabiel genoeg. Gasloos zal stapsgewijs gaan.
- *Hoe kunnen er 270 nultreden bij komen in plaats van 200 in 2031 terwijl er maar totaal ongeveer 40 woningen meer bijkomen?*
Antwoord: Dat kan alleen als men de bestaande complexen aanpast.
- *Is zelf investeren in zonnepanelen mogelijk?*
Antwoord: Tot voorheen werden zonnepanelen per complex aangebracht. Sommige huurders moeten hier te lang op wachten. Er zal per huurder gekeken worden naar een mogelijke oplossing.

7. Klanttevredenheid

Begin dit jaar is de WOV gestart met een klanttevredenheidsonderzoek om te kijken waar de WOV zichzelf kan verbeteren. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt ieder half jaar gerapporteerd. Huurders ontvangen na een reparatieverzoek en/of het vertrek of betrekken van een woning een aantal vragen voorgelegd. De WOV vindt het jammer dat er tot op heden nog weinig op wordt gereageerd. De respons van de huurders is erg laag (tussen 22 en 32%). Voor het verder verbeteren van de processen is het erg belangrijk dat de vragenlijsten worden ingevuld. Het bestuur doet nogmaals de oproep om na een reparatieverzoek de vragenlijst ook in te vullen.

Nieuwe huurders beoordelen de dienstverlening met een 6,9. Aandachtspunten zijn:

- Informatievoorziening over de woning;
- De duidelijkheid van de welkomstmap;
- De ervaren moeite bij het betrekken van een woning.

Huurders met een reparatieverzoek beoordelen de dienstverlening met een 6,5.

Aandachtspunten zijn:

- Het geven van een terugkoppeling
- De termijn waarbinnen de reparatie is opgelost

- De bereikbaarheid van de medewerker
- De uitleg over het vervolg en het tijdstip

Vertrokken huurders beoordelen de dienstverlening met een 6,5. Door een relatief lage respons is het moeilijk te achterhalen welke aandachtspunten van belang zijn. Om dit inzichtelijk te krijgen gaat het bestuur maandelijks een aantal huurders telefonisch benaderen.

Slechts 43% van de huurders is tevreden over de wijze waarop WOV communiceert. Huurders geven aan dat zij laat of geen reactie ontvangen en continu zelf contact moeten opnemen.

Vragen c.q. opmerkingen

- *Huurders die soms meer dan een jaar wachten op afhandeling zijn niet opgenomen of te zien in het overzicht.*
Antwoord: Dit is een terechte opmerking. In het onderzoek is het respons opgenomen van de klachten die reeds zijn afgehandeld.
- *Er is toch ook een klanttevredenheidsonderzoek geweest bij zittende huurders die geen reparatieverzoek of iets dergelijks hebben maar hun woontevredenheid kunnen invullen. Als dit nog niet gebeurd is, is het misschien een optie. Iedereen wil graag in Oostzaan blijven wonen, ook de kinderen van de huidige huurders dus moet men daarover toch wel tevreden zijn.*
Antwoord: Het huidige klanttevredenheidsonderzoek betreft de huurders waar eem contact mee is geweest (nieuwe huurder/ vertrokken huurder / reparatieverzoek).
- *Zijn er plannen voor het bevorderen van doorstroming? De WOV probeert altijd met nieuwbouw zoveel mogelijk doorstroming te realiseren. Dit is bij de in april 2021 opgeleverde woningen aan de Dr. Boomsraat ook goed gelukt. Het plan Voetbalkooi is bestemd voor jongeren, hier zal wat minder doorstroming zijn.*

8. Aftreden lid Adviesraad – mevrouw E. van Parreren

Zoals tijdens de vorige vergadering aangekondigd treedt Evelien van Parreren af als lid van de adviesraad.

Vanaf heden bestaat de adviesraad uit:

- Bertus Roubos, voorzitter,
- Ed Renkema, secretaris,
- Enola Muller,
- Danielle Buijs,
- Olav Abbring.

Het bestuur vindt het ontzettend jammer dat mevrouw Van Parreren vertrekt en dankt haar voor haar inzet. Zodra er de gelegenheid is, zal er op gepaste wijze afscheid worden genomen.

9. Bezwaar royement lidmaatschap

Een aantal jaar geleden is de WOV qua betalingsmethode voor het lidmaatschap van de vereniging overgestapt. In een aantal gevallen is de betaling gestopt en heeft het bestuur de keuze gemaakt om de leden die niet meer betaalde te royeren. Een aantal leden hebben hier bezwaar tegen aangetekend en willen graag het lidmaatschap en met name de inschrijftijd terug.

De statuten geven hier de gelegenheid toe. Iemand kan bezwaar aantekenen bij de Algemene Ledenvergadering. De Algemene Ledenvergadering is bevoegd om te besluiten of het lidmaatschap hersteld wordt en of de inschrijftijd wordt terug gegeven.

Op dit moment is het mogelijk om op twee manieren te betalen, te weten via een automatische incasso of via een handmatige betaling. Als er niet betaald wordt, gaat het bestuur over tot het royeren.

Vragen

- *Wordt er gekeken wat de reden is waarom er de afgelopen twee jaar niet betaald is?*
Antwoord: In het feitelijke bezwaar wat aanleiding gaf tot het agendapunt is er in de communicatie iets niet goed gegaan.
- *Een huurder heeft 22 november een bezwaar ingediend. Wordt deze ook meegenomen in de stemming?*
Antwoord: Ja, het bestuur heeft het vermoeden dat het bij meer huurders speelt. Het voorstel gaat over alle bezwaren die de afgelopen twee jaar betreffen.
- *Hoe vaak ontvangen leden een herinnering tot betaling?*
Antwoord: Iedereen heeft drie keer een brief ontvangen met de vraag of ze een machtiging wilde invullen of wilden betalen.
- *Hoe lang kan een huurder wachten met bezwaar maken? Wat als er al drie jaar geleden geroyeerd is?*
Antwoord: Na de herinnering moet een huurder ruimschoots de gelegenheid krijgen om alsnog te betalen en daarmee de achterstand in te lopen. In de statuten staat dat een huurder formeel twee maanden de tijd heeft om bezwaar aan te tekenen zodra zij geroyeerd is. Het bestuur stelt hier een termijn van twee jaar voor.
- *Geldt voor andere niet betalende leden ook dat zij de aanschrijving hebben kunnen missen?*
Antwoord: Dit is niet het geval. Iedereen ontvangt altijd een herinneringsbrief.
- *Is het een idee om herinneringen aangetekend te versturen?*
Antwoord: Dit is een mogelijkheid, alleen dit is erg duur. Daarom is er niet voor gekozen.
- *Het is allemaal binnen Oostzaan. Het kan ook persoonlijk bezorgd worden.*
Antwoord: Dit is niet het geval. Er zijn ook veel leden die buiten Oostzaan wonen.
- *Geldt het generaal pardon voor verschillende redenen van royerering? Zo ja, is dit wel wenselijk?*
Antwoord: Het geldt alleen voor degene die per abuis niet betaald hebben.

Bij de leden wordt in stemming gebracht of zij clementie willen verlenen aan de geroyeerde leden om na achterstallige betaling het lidmaatschap terug te geven maar om ook het herstel van de inschrijfduur toe te passen.

Met 73% van de leden die voor stemmen en 27% van de leden die tegen stemmen wordt het voorstel aangenomen. Na achterstallige betaling wordt het lidmaatschap hersteld en wordt eveneens het herstel van de inschrijfduur toegepast.

10. Rondvraag

De voorzitter van de RvC wil nogmaals benadrukken de RvC sterk gaat letten op de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de financiën. Een ander belangrijk beleidspunt voor de WOV is de verbetering van het onderhoudsproces. De plannen die hiervoor liggen, worden van harte ondersteunt door de RvC.

Vanaf juli 2022 zijn rookmelders verplicht. Gaat de WOV hier nog een rol in spelen? Dit is zeker het geval.

11. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering, dankt alle aanwezigen voor hun komst en bijdrage en hoopt elkaar tijdens de volgende ledenvergadering weer fysiek te kunnen zien.