



HBV Etten-Leur

Beknopt verslag huurdersoverleg HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur

d.d. 25 februari 2019

Aanwezig: 30 leden

Afgemeld: 5 leden

Agenda

1. Welkom, Opening en Mededelingen

- Mogelijkheid deelname klimaatmars op 10 maart
 - ✓ *Daar is geen belangstelling voor vanuit de huurders*
- Stap Vooruit (professionalisering Huurdersorganisatie)
 - ✓ **Vraag: *Waarom doet alleen de Huurdersraad mee aan dit project?***

Het Woonbond-project "Een stap vooruit" is een project bedoeld voor de bestuursleden van een huurdersorganisatie die hun werkwijze, organisatievorm of strategisch handelen willen versterken. Door middel van advisering, training en ter beschikking stellen van kennis helpt de Woonbond de bestuursleden van de organisatie een stap te maken.

Wel kan de Huurdersbelangenvereniging cursussen voor huurders en Bewoners Commissies organiseren zoals een cursus Servicekosten of een Oriëntatiecursus volkshuisvesting organiseren.

2. Onderwerpen voor het overleg met Alwel

- Huurprijsaanpassing 2019
 - ✓ **Vraag: *Omdat er een tekort is aan sociale woningen, kunnen geliberaliseerde woningen dan niet teruggebracht worden naar Sociale huur?***
- *Deze vraag gaat de Huurdersraad voorleggen aan Alwel tijdens het regulieroverleg van 19 maart a.s., maar het antwoord van Alwel zal vast een duidelijk nee zijn.*
 - ✓ **Vraag: *Alwel rekent met een streefhuur, om een aantal woningen subsidiabel te houden moet de streefhuur onder de huurtoeslag grens liggen dit was in 2018 €710,68. Maar Alwel rekent met de kale huur, terwijl de belastingdienst met de rekenhuur rekent.***

Deze vraag was ook al schriftelijk binnen gekomen bij de HuurdersBelangenVereniging en is na overleg met de schrijver voorgelegd aan Alwel Het antwoord wordt afgewacht.

- **Dienstverlening Alwel**

Hierover zijn veel klachten en opmerkingen. Door Alwel is beloofd, tijdens de fusiebesprekingen dat de dienstverlening tenminste hetzelfde, maar waar mogelijk ook beter zou worden. Dit wordt door de huurders niet zo ervaren en er zijn nog veel klachten zoals:

- ✓ *Niet of minder klantvriendelijk*
 - ✓ *Vastgoed medewerkers zijn bureaucratischer geworden*
 - ✓ *Lange wachttijden*
 - ✓ *Niet teruggebeld worden*
 - ✓ *Men wordt van het kastje naar de muur gestuurd*
 - ✓ *KCC -medewerkers en receptie kennen collega's niet*
 - ✓ *Storingsdienst niet bereikbaar met feestdagen*
- *De HuurdersBelangenVereniging monitort deze problemen ook al langere tijd, en tijdens elk regulieroverleg staat dit ook als punt op de agenda.*

Huurders die lid zijn van de HuurdersBelangenVereniging Edden-Leur) kunnen na een slechte ervaring ook een beroep doen op huurdershulp. Deze dienstverlening is bedoeld voor leden die hulp of ondersteuning nodig hebben bij het leggen van contact met de verhuurder. Wij nemen geen klachten over, we helpen en begeleiden de huurder in het volgen van de juiste procedures.

Op advies van de huurders gaan we dit proces voor huurdershulp ook publiceren op de facebookpagina en zetten het vast bovenaan op de pagina, zodat het ook daar snel gevonden wordt.

Er is ook positief nieuws vanuit de huurders, meneer Keizer geeft aan dat zijn klachten snel behandeld zijn, en ook goed afgewerkt door Ronald van Hooijdonk!

3. Ophalen ideeën voor een Huurdersdag

Zijn er ideeën voor het programma van deze dag, behalve dat het een leuke dag moet worden?

- ✓ *Vanuit de huurders worden enkele suggesties gedaan: doe een oproep via sociale media en doe wat voor de huurders die het moeilijk hebben.*
- ✓ *De sociale media inzetten voor de Huurdersdag*
- ✓ *Een informatie markt*
- ✓ *De wijken in gaan! Zoek de huurder op!*
- ✓ *Steek je energie in de huurders die problemen hebben!*

Toegelicht is dat voor huurders die het moeilijk hebben al veel wordt gedaan door de HuurdersBelangenVereniging, uit de fusieperiode is er bij Alwel een maatwerkadviseur

aangenomen en is (E)tt(en)(L)eurse(K)racht opgericht. **ELK** is er voor professionals die werken met kwetsbare bewoners. In de praktijk blijkt dat deze professionals behoefte hebben aan snel en vrij besteedbaar geld. Geld waarmee zij iemand kunnen helpen om uit een complexe, vaak acute situatie te komen. Die speelruimte heeft en geeft ELK.

4. Wensen ten aanzien nieuwe website

Er komen veel opmerkingen over de website waar we wat mee kunnen doen zoals:

- ✓ De website moet informatiever
- ✓ Er moeten meer foto's op ook van bewonerscommissies, het is te saai!
- ✓ Het archief op de website zetten
- ✓ Een professioneler uiterlijk
- ✓ Pagina's uitbreiden
- ✓ Meer verslagen van vergaderingen op de site
- ✓ Vermeld de dingen die je als HBV bereikt hebt.
- ✓ Gebruik het fotoarchief
- ✓ Zorg dat je een goede websitebouwer kiest

Op de vraag of er iemand belangstelling heeft om mee te denken over de inhoud en vormgeving komen geen aanmeldingen vanuit de vergadering, wat heel jammer is.

5. Rondvraag en wat verder ter tafel komt

- Smidsweg: De filters van het ventilatiesysteem zouden niet goed zijn.

Actiepunt HBV: Navragen wat hier eventueel mis mee is bij Awel

- Bewonerscommissie Valpoort: Hoe gaat Alwel om met de blokverwarming?

Actiepunt: Stel als bewonerscommissie de vraag aan Alwel, als het antwoord van Alwel uitblijft neem dan contact op met HBV.

Verzoek aan HBV: Stuur de notulen van het overleg mee met de agenda voor de volgende vergadering.

- Wat gaat de HBV doen om de relatie met de achterban te versterken?

Actiepunt HBV: De HBV heeft al de workshop toolkit achterban gevolgd bij de Woonbond wat ontwikkeld is om de huurdersorganisatie te helpen met een betere participatie van de achterban, en is nu drukdoende om, wat daar geleerd is toe te passen. De HBV heeft ook nog een mini workshop bij Nieuwe Wind op de agenda staan. Dus we werken er hard aan.

- Wat is er in 2018 gedaan aan deskundigheidsbevordering en wat gebeurt er met het geld dat hiervoor overblijft?

Afgelopen jaar is er niet veel gedaan aan deskundigheidsbevordering, dit komt omdat we na het aftreden van Zaakvoerder Jos Aal een nieuwe werkvorm hebben aangenomen en een nieuwe Zaakvoerder hebben gekregen, en dat nam zoveel tijd in beslag, dat er voor deskundigheidsbevordering niet veel tijd is geweest. Als Alwel dit verlangt wordt het geld terugbetaald.

- Hoe gaat het met de samenwerking van de 3 huurdersorganisaties?

Dit wordt steeds besproken in het voorzittersoverleg, maar komt maar moeizaam van de grond. Dit ligt niet aan de inzet van de kant van de HBV, wij willen steeds een stap proberen te maken, maar bij de andere twee huurdersorganisaties is daarvoor nog niet veel inzet.

- Organiseert de HBV in Etten-Leur wel eens een regio-overleg?

Ja, onlangs nog, deze worden steeds gehouden in het huurdershuis.

- Heeft de HBV nog een archief?

Ja, alles wordt netjes gearchiveerd en bewaard.

Actiepunt HBV: Archief komt ook op website.

Iedereen bedankt voor de inzet en tot het volgende Huurdersoverleg.