

## Jaarvergadering Leidschendam-Voorburg 2018



Ondertekening van de Prestatieafspraken 2018-2021  
d.d. 8 december 2017. (zie punt 7 van het verslag)

## 1. Opening

- Sylvie opent de vergadering met een bijzonder woord van welkom aan de aanwezige bewonerscommissieleden.

## 2. Mededelingen

- Meegedeeld wordt dat dit jaar besloten is om vier jaarvergaderingen te houden. Dit omdat de Huurdersraad vier regio's vertegenwoordigt, te weten: Leidschendam-Voorburg, Delft, Zoetermeer en Rijswijk. Vandaag is de tweede jaarvergadering. De eerste is in Delft gehouden. Verleden jaar is één jaarvergadering gehouden in Zoetermeer. Dat bleek voor een aantal bewonerscommissieleden te ver weg te zijn. Tevens werd gemeld dat men het prettiger vond in hun eigen regio te vergaderen met de bewonerscommissies van die betreffende regio. Dit was voor de Huurdersraad reden om de jaarvergaderingen regionaal te organiseren. Zo kan beter achterhaald worden wat er in de betreffende regio speelt en hoe de achterban vertegenwoordigd wordt.
- In de praktijk ziet de Huurdersraad dat de actieve bewonerscommissies de Huurdersraad weten te vinden bij zaken waarbij zij advies wensen.
- Er zijn thans 19 bewonerscommissies in Leidschendam-Voorburg. Er hebben zich 3 bewonerscommissies afgemeld en er zijn slechts 5 bewonerscommissies aanwezig. In totaal zijn er 12 bewonerscommissieleden aanwezig.
- Sylvie spreekt haar teleurstelling uit over de lage opkomst. Er is besloten om de bewonerscommissieleden, die niet aanwezig zijn te vragen naar de reden van afwezigheid. Vooral bij die bewonerscommissies die niets hebben laten horen.
- De aanwezige bestuursleden en de participatieadviseur van Vidomes worden ter vergadering voorgesteld.
  - Ingrid Jerphanion, algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg en interim algemeen bestuurslid Rijswijk. Scotty Amatkarijo was tot 31 maart 2018 algemeen bestuurslid Rijswijk maar heeft thans een vaste betrekking gevonden buiten de stad en kan deze functie niet meer combineren met zijn taken als algemeen bestuurslid Rijswijk.
  - Rien van de Winden, vicevoorzitter. Hij houdt zich onder andere samen met de voorzitter bezig met allerhande beleidszaken. Tevens onderhoudt hij de contacten op ambtelijk- en bestuurlijk niveau voor de regio Zoetermeer met betrekking tot de prestatieafspraken.
  - Nisha Pirbux, algemeen bestuurslid Zoetermeer. Samen met haar collega Leen Jongejan zal zij de bewonerscommissies bezoeken en ondersteunen daar waar nodig.
  - Robin Koning, participatieadviseur van Vidomes.
  - Mariëlle Montagne, secretariael-advies medewerker.
  - Chabeli van Warmerdam, directiesecretaresse.
  - Sylvie Seubert, voorzitter.
  - Maureen Engelbrecht, algemeen bestuurslid Leidschendam-Voorburg en interim algemeen bestuurslid Delft is verhinderd om de vergadering bij te wonen.
- Sylvie merkt op dat een aantal algemeen bestuursleden alsmede de vicevoorzitter ruime ervaring heeft als bewonerscommissielid in hun eigen complex. Met Robin werkt de Huurdersraad prettig samen. Als er zaken zijn, die de Huurdersraad toegespeeld krijgt vanuit de bewonerscommissies wordt dit aan Robin gemeld. Hij zet dat door naar Vidomes en brengt het in bij de verantwoordelijke afdeling c.q. persoon. Hij koppelt het antwoord op onze vraag naar ons terug, waarna wij dit verder kunnen afronden met de betreffende bewonerscommissie. Het verzoek aan alle bewonerscommissies is, als u een vraag bij ons heeft neergelegd en wij hebben aangegeven dat u benaderd wordt door Vidomes en na ca. 2 weken is dat nog niet gebeurd, neem dan direct weer contact met ons op. Op deze wijze blijft er beweging in de vraagstelling en kunnen wij direct weer actie ondernemen als dit noodzakelijk mocht zijn.

### **3. Besprekingsverslag van de 1<sup>e</sup> jaarvergadering 22 maart 2017**

- Het verzoek wordt gedaan of de aanwezigen er behoefte aan hebben dat het verslag voorgelezen wordt ter vergadering. Dit wordt door de aanwezigen niet noodzakelijk geacht omdat zij het verslag vooraf aangeleverd hebben gekregen.
  - Het verslag wordt zonder wijzigingen goedgekeurd.

### **4. Afsprakenkader Bewonerscommissies/Vidomes**

- Robin deelt mee dat in samenwerking met de Huurdersraad een nieuw afsprakenkader gemaakt is voor de bewonerscommissies. Er was een afsprakenkader dat dateerde uit 2009. Mede door de nieuwe Woningwet 2015 en de Overlegwet is dit afsprakenkader achterhaald. Reden waarom er kritisch naar gekeken is en er een update is gemaakt. Het afsprakenkader, zoals bijgesteld, is beter hanteerbaar en beter leesbaar geworden. Vanuit de wetgeving krijgt een bewonerscommissie meer rechten, zoals adviesrecht en informatierecht. Zij krijgt echter ook meer plichten. Een belangrijke wijziging is dat aangetoond dient te worden dat de bewonerscommissie ook daadwerkelijk vanuit haar achterban spreekt. Dat betekent dat zij de achterban moet bereiken door bijvoorbeeld nieuwsbrieven, en eenmaal per jaar een jaarvergadering te houden. Ook moet er een begroting worden opgesteld en een financiële verantwoording worden afgelegd.
- Er wordt aan de bewonerscommissies een financiële vergoeding ter beschikking gesteld. Deze zal iets worden verhoogd omdat al jaren niet meer is geïndexeerd. De vergoeding mag niet meer benut worden voor BBQ's of andere festiviteiten. Deze vergoeding is puur voor de kosten, die een bewonerscommissie moet maken voor kopieerwerk, postzegels e.d..
- Er ontstaat een korte discussie, waarbij Robin aangeeft dat indien de bewonerscommissie een jaarvergadering belegt en hiervoor geen ruimte of budget aanwezig is, zij dit kan aanvragen bij de gebiedsconsulent. Tevens wordt gemeld dat men kopieerwerk ook via Vidomes kan doen of laten doen. De gebiedsconsulent en/of de complexbeheerder kunnen hiervoor aangesproken worden en de helpende hand bieden.
- Verder zegt Robin dat een korte periode slechts eenmaal per jaar werd vergaderd met de bewonerscommissie en hun gebiedsconsulent. Dit is weer teruggebracht naar 2 maal per jaar, te weten: een voorjaarsoverleg en een najaarsoverleg. Daar worden afspraken gemaakt en belangrijke zaken besproken, bijvoorbeeld de meerjaren-onderhoudsbegroting (MJOB), de leefbaarheid e.d..
- Naar aanleiding hiervan ontstaat er discussie over de terugkoppeling van vragen over de MJOB en leefbaarheidsproblematiek. De problemen, die hierbij geschetst worden zullen grotendeels onder punt 9,10 en 11 van de agenda worden behandeld.
- Gevraagd wordt wat je moet doen als er geen bewonerscommissie is. Geantwoord wordt dat Vidomes de huurders, vooral bij eengezinswoningen, dan per brief benadert. Als er belangrijke zaken, zoals onderhoud of sloop, in de planning staan worden de huurders persoonlijk benaderd om de aanpak te bespreken.
- Gemeld wordt dat het heel moeilijk is om bewonerscommissieleden te vinden. Wat je ook doet, het komt vaak niet van de grond. De aanwezigen voelen zich vaak 'in de kou staan'. Robin zegt dat de gebiedsconsulent de aangewezen persoon is om hierbij te helpen vanuit Vidomes.
- Er zal voortaan ook worden gewerkt met een 'meetlat samenwerking'. Bij elke vergadering wordt deze gehanteerd. Hierbij wordt gekeken of Vidomes en de bewonerscommissie nog op één lijn zitten en of er irritaties zijn, zodat deze vroegtijdig weggenomen kunnen worden. Op deze wijze kan beter gecommuniceerd worden.
- Het wordt allemaal strenger geregeld door de wetgeving en de afspraken die gemaakt worden moeten nagekomen worden. Als er bewonerscommissies zijn, die zeggen: 'nou dat is niets voor ons en dat willen wij allemaal niet', kan een andere participatievorm worden gezocht. Bijvoorbeeld door middel van het invoeren van een

- klankbordgroep, bewonerspanels of contactpersonen. Er zijn vele vormen van participatie mogelijk. Het belangrijkste is dat de huurders gehoord worden!
- Robin geeft aan de hoofdzaken te hebben behandeld en zegt dat het afsprakenkader inclusief de kruisjeslijst met het verslag meegestuurd wordt aan de bewonerscommissies. Deze kan dan bespreekbaar worden gesteld tussen de bewonerscommissies en Vidomes en ondertekend worden. Dat kan wellicht op het voorjaarsoverleg. Als dit al is geweest kan hiervoor tussentijds een afspraak gemaakt worden.
  - Gevraagd wordt wat men zich moet voorstellen bij 'leefbaarheidsprojecten'. Robin antwoordt hierop dat er vanuit Vidomes USP-onderzoeken worden gedaan. Om de 4 jaar wordt aan 5000 huurders gevraagd een vragenlijst in te vullen. Eénmaal per 2 jaar wordt dit op kleinere schaal herhaald. Kortgeleden is er zo'n uitgebreid USP-onderzoek gedaan. Vanuit deze vragenlijsten wordt gekeken hoe een wijk er thans bijstaat. Dit wordt ingedeeld in kleurtjes, groen, oranje en rood. Op deze wijze worden cijfers verzameld en samen met eigen meldingen, die binnenkomen bij Vidomes vanuit de complexen en de wijk, worden deze zichtbaar gemaakt naar kleur. Bij aandachtswijken zet Vidomes ook extra tijdelijke complexbeheerders in. De Huurdersraad heeft uitgebreide informatie gekregen wat één en ander inhoudt. Ook is er een PowerPointpresentatie geweest, waarin de wijken en hun kleur worden benoemd.
  - Verder wordt aangegeven dat dit afsprakenkader ten opzichte van de versie van 2009 behoorlijk is ingekort. Vidomes en de Huurdersraad hebben in de samenwerking om tot dit afsprakenkader te komen naar eer en geweten gehandeld. De uiteindelijke beslissing of de bewonerscommissieleden dit kader wensen te ondertekenen is aan hen. De Huurdersraad spreekt de hoop uit dat de aanwezigen zich kunnen vinden in dit afsprakenkader en dit ook willen ondertekenen. Dat zal een groot stuk duidelijkheid geven voor alle bewonerscommissies en zal leiden tot een eenduidig handelen, wat een ieder ten goede zal komen.
  - Sylvie meldt dat het dagelijks bestuur (voorzitter en vicevoorzitter) zeer regelmatig contact heeft met Robin. Daarnaast is éénmaal in de drie weken een regulier onderhoud met het dagelijks bestuur en Robin. Alle algemeen bestuursleden zijn altijd vrij om hierbij aan te schuiven als zij iets met hem willen bespreken. Als bewonerscommissies iets willen melden voor dit onderhoud kunnen zij dat doen, via het bestuur, het secretariaat, of via de mail: [info@huurdersraadvidomes.nl](mailto:info@huurdersraadvidomes.nl).
  - Alvorens Robin afsluit deelt hij mee dat de bewonerscommissies op korte termijn een uitnodiging ontvangen voor een gezamenlijke georganiseerde dag van Vidomes en de Huurdersraad. Deze is op 6 juni aanstaande. Wat de dag inhoudt wordt nog niet verklapt.
  - De aanwezige bewonerscommissies bedanken Robin voor zijn duidelijk uitleg. Hierna volgt een korte pauze.

## 5. Jaarverslag 2017

- Hierin is weergegeven wat de Huurdersraad in 2017 heeft gedaan. De bewonerscommissies worden door middel van nieuwsbrieven, e-mails en de website op de hoogte gehouden van de werkzaamheden door het jaar heen.
- De website wordt thans vernieuwd omdat deze als 'doods' wordt ervaren. Er zal een nieuwe interactieve website worden ontwikkeld, waardoor de lezers sneller, door middel van nieuwsflitsen, op de hoogte worden gesteld van activiteiten. Wat ook gevraagd zal worden aan de achterban is of zij ook interactief mee wil werken en items die zij belangrijk vindt aan wil bieden aan de Huurdersraad. Dit kan dan op de website geplaatst worden. De oplevering is gepland in augustus 2018.
  - De aanwezigen vinden het jaarverslag duidelijk en prettig om te lezen.

## **6. Financiële verantwoording 2017**

- Deze is als bijlage bij het jaarverslag 2017 gevoegd en geeft een helder beeld over de inkomsten en uitgaven van de Huurdersraad. De uitgaven zijn in 2017 lager uitgevallen dan in 2016 was begroot. Bij de financiële verantwoording is ook de accountantsverklaring bijgevoegd.
  - De aanwezigen zijn hiermee akkoord.

## **7. Werkplan 2018**

- Hierin wordt aangegeven wat de Huurdersraad in 2018 te doen staat en wat de ambities zijn. Getracht wordt om de ambities voor 2018 waar te maken en er voor zorg te dragen dat er een goede waarborg is voor datgene wat in de prestatieafspraken en/of meerjarenafspraken met de gemeente en Vidomes wordt afgesproken.
- Gevraagd wordt hoe de kwetsbare groepen hierin meegenomen worden en wat hiermee gedaan gaat worden. Denk hierbij aan toewijzing van kwetsbare groepen in de complexen en over de begeleiding hiervan. De aanwezigen wijzen er op dat dit steeds problematischer wordt bij een aantal complexen. Zij vragen zich af hoe dit in de nabije toekomst opgepakt gaat worden.
- Aangegeven wordt dat de belangrijkste punten voor de inbreng van de prestatieafspraken en de daadwerkelijke uitvoering daarvan zijn:
  - Betaalbaarheid & Beschikbaarheid
  - Wonen, Zorg en Begeleiding (Kwetsbare groepen)
  - Duurzaamheid
  - Wijken en Leefbaarheid.Dit is onder andere terug te lezen in het werkplan op pagina 4 onder kopje j. De begeleiding van de kwetsbare groepen staat hoog in ons vaandel, evenals het langer zelfstandig thuis wonen. Beloofd wordt dat de bewonerscommissies regelmatig op de hoogte gehouden zullen worden van de vorderingen.
- De Huurdersraad heeft op 8 december 2017 de prestatieafspraken voor Leidschendam-Voorburg getekend (zie foto voorkant). Elk jaar moet Vidomes voor 1 juli met een bod komen waarin aangegeven wordt dat de gemaakte afspraken gehaald zijn en/of worden. Tevens worden de verbeterpunten voor het komende jaar aangegeven en gegarandeerd. Alvorens het bod aangeboden wordt aan de wethouder wordt deze in overleg en samenwerking met de Huurdersraad afgerond. De wethouder brengt het bod in bij de gemeenteraad en het college van B&W. Na verdere uitwerking in het tripartite overleg wordt aan het eind van elk jaar de meerjarenafspraken, en/of prestatieafspraken ondertekend door alle betrokken en meewerkende partijen. Bij het tripartite overleg zijn naast de wethouders en alle corporaties die in Delft bezit hebben, alle huurdersorganisaties van de betreffende corporaties aanwezig. De prestatieafspraken zijn op 27 februari jl. aan de bewonerscommissies toegestuurd. Tevens zijn deze op de website geplaatst.
- Ter afronding van dit punt wordt nog gezegd dat de prestatieafspraken door de Huurdersraad zwaar gemonitord worden op uitvoering hiervan.
- Vanuit de zaal wordt opgemerkt dat bij sommige complexen waar ook woningen verkocht zijn er regelmatig problemen zijn met de VvE. Dit heeft te maken met het komen tot afspraken over onderhoudszaken en allerhande zaken, die zich in een woongebouw afspelen. De betreffende bewonerscommissieleden voelen zich hierin erg alleen staan en zouden graag meer steun van Vidomes hierin zien om tot de juiste oplossingen te komen. De aanwezigen begrijpen het beleid van Vidomes niet helemaal. Uitgelegd wordt dat er een verkoopvijver is bij Vidomes en deze is ook met de Huurdersraad gecommuniceerd.

Dat soms woningen worden aangewezen voor verkoop is om geld te genereren om ingezet te kunnen worden bij andere plannen, bijvoorbeeld groot onderhoud en/of sloop en vervangende nieuwbouw. Er is een aantal gemengde complexen in Leidschendam-Voorburg.

Als Vidomes besluit van de reeds gemaakte afspraken af te wijken zal zij dat eerst met de Huurdersraad dienen te bespreken omdat dit een beleidswijziging betreft.

- Afsgesproken wordt dat de Huurdersraad zal nagaan in welke complexen van de aanwezige bewonerscommissies nog woningen verkocht worden en waar niet. Dit zal apart met de bewonerscommissies worden gecommuniceerd.
- Met betrekking tot de problemen in het complex aan de Populierendreef is er reeds actie ondernomen richting Vidomes. De bewonerscommissieleden en de Huurdersraad zijn hierover in gesprek.
- De aanwezigen maken zich zorgen om de haalbaarheid van voldoende sociale huurwoningen in Leidschendam-Voorburg.  
Meegedeeld wordt dat er afgesproken is dat Vidomes breed 30% sociale huurwoningen zal realiseren. Zowel Vidomes als de Huurdersraad staan op het standpunt dat de 30% sociale huurwoningen gehandhaafd dient te worden en zet de ambitie in om dit ook te realiseren. Er dient echter wel grond ter beschikking te zijn om deze ook daadwerkelijk te kunnen bouwen. Dat is een probleem, niet alleen in Leidschendam-Voorburg maar in alle regio's.  
Duidelijk is dat het de taak van Vidomes en de Huurdersraad is en blijft hier alert op te zijn, zodat deze ambitie ook daadwerkelijk gerealiseerd kan worden.
- Indien er nog vragen zijn over het werkplan en de ambities kunnen deze altijd gesteld worden aan de Huurdersraad.
  - Hierna wordt dit agendapunt afgerond en zullen alle andere bewonerszaken onder agendapunt 9,10 en 11 als één punt worden meegenomen.

## **8. Begroting 2018**

- De begroting 2018 is door de Huurdersraad aangeboden aan Vidomes. Vidomes heeft de begroting goedgekeurd.  
De begroting is opgesteld naar datgene wat in 2017 is uitgegeven en hiermee komt deze begroting iets voordeliger uit dan de begroting van 2017.
  - De aanwezigen zijn akkoord met deze begroting.

## **9,10,11. Thema's vanuit de aanwezigen, ervaring met de achterban en de verhuurder.**

- Deze agendapunten zijn samengevoegd en worden als volgt behandeld.

### ***Betrokkenheid achterban.***

- Het is moeilijk om de bewoners te activeren en concreet te betrekken. Er wordt regelmatig uitzonderlijk veel moeite gedaan om de bewoners te betrekken, maar de opkomst en de animo is zeer laag. Dit werkt vaak demotiverend voor de bewonerscommissieleden.
- De aanwezigen zijn van mening dat hier een taak ligt voor Vidomes om samen met hen te kijken naar mogelijkheden om de achterban te activeren.
- Zoals eerder ter vergadering gemeld, wordt er op dit moment gewerkt aan het verbeteren van de website van de Huurdersraad. De bedoeling is dat bewonerscommissies hier ook gebruik van gaan maken. Dit kan door copy aan te leveren bij de Huurdersraad, die dat dan op de website kan plaatsen.
- Ook kan gedacht worden aan gezamenlijke activiteiten door themadagen te organiseren voor de achterban.
  - De aanwezigen vinden dit een goed idee.

### ***Mutatiebeleid Vidomes. (Algemeen, kwetsbare groepen en veiligheid).***

- De meeste bewonerscommissieleden zullen graag een verbetering zien in de communicatie met Vidomes inzake het mutatiebeleid.

Bij sommige bewonerscommissies levert Vidomes de mutatiegegevens slechts eenmaal in de drie maanden aan. Dat wordt niet voldoende geacht. Het zal beter zijn als mutaties eerder gemeld zullen worden aan de bewonerscommissies, zodat zij de nieuwe bewoner kan verwelkomen en hen in kennis kan stellen van de doelstelling van de bewonerscommissie.

- Er wordt ter vergadering een casus aangehaald inzake de moeizame en/of slechte communicatie met medewerkers van Vidomes.  
"In een van de complexen hoorde een lid van de bewonerscommissie stemmen vanuit de kelder. Toen zij ging kijken zaten er – voor haar – twee onbekende personen op een kastje. Op haar vraag wie zij waren, werd geantwoord dat het iemand van Vidomes was en een nieuwe huurder. Toen het bewonerscommissielid aangaf het niet prettig te vinden dat de bewonerscommissie hiervan niet op de hoogte was gesteld werd er zeer geïrriteerd gereageerd."
  - . Deze casus wordt aangehaald omdat een van de belangrijkste thema's 'veiligheid' is. In dit betreffende complex is helaas een bewoner door middel van een babbeltuc gedupeerd.
  - . Graag zal men zien dat medewerkers van Vidomes, die hiermee door een bewoner of een bewonerscommissielid geconfronteerd worden, empatischer zal reageren.
- De aanwezigen wijzen erop dat bij toewijzing van de woning aan mensen uit de kwetsbare groepen veelal geen of minimale begeleiding is, waardoor deze mensen een probleem vormen voor zichzelf en de andere huurders.  
Uitgelegd wordt dat hier binnen de corporatie, de gemeente en de Huurdersraad extra aandacht aan wordt besteed. Ook is dit in de prestatieafspraken opgenomen.
- Tevens zijn de aanwezigen van mening dat er te weinig gecommuniceerd wordt door Vidomes met personen van een andere cultuur en de kwetsbare groepen over de leefregels en wat bedongen wordt via de algemene huurvoorwaarden.  
Bij navraag door een van de aanwezigen bleek dat Vidomes de gegevens niet bij mutatie met de bewoner communiceert, geen map met informatie meegeeft en de huurders slechts wijzen op de website waar alles te lezen is. Daar staat ook alles uitsluitend in de Nederlandse taal.
- Gemeld wordt dat er in een aantal complexen dermate grote problemen zijn, waaraan de complexbeheerder weinig kan doen of weinig doet. Bij de Tol komt de complexbeheer slechts éénmaal per maand langs. Dit wordt onvoldoende geacht. Vooral omdat de complexbeheerders zelf geen kleine herstelwerkzaamheden meer mogen uitvoeren. Als er een lamp in de algemene bergingsruimte stuk is duurt het soms weken voordat deze eindelijk vervangen wordt.  
In het complex Johan de Meesterstraat is geen complexbeheerder. Dit wordt ongewenst geacht.
  - De Huurdersraad zal deze zaken aan de orde stellen in haar reguliere overleg met de participatieadviseur van Vidomes.

### **Huurbeleid**

- Gevraagd wordt hoe het huurbeleid is geregeld voor 2018. Het huurbeleid 2018 is een voortzetting van 2017. De discussie inzake het huurbeleid 2019 wordt binnenkort opgepakt. Hiervoor zal op termijn een themabijeenkomst worden georganiseerd.
- De corporatie moet de sociale huurwoningen beschikbaar stellen aan die groep mensen die hiervoor in aanmerking komt. Veel huurders zijn ook afhankelijk van de huurtoeslag. De grens voor een sociale huurwoning ligt op € 710,--. De maximaal redelijke huur van een woning ligt vaak boven deze grens. Dat ligt aan het type woning, appartement, eengezinswoning, seniorenwoning e.d.. Dit betekent dat door de jaren heen de gehuurde woning door de sociale huurgrens heengaat. Indien mensen afhankelijk zijn van huurtoeslag, wordt deze slechts gegeven tot de € 710,--. Als de huur over de grens heengaat dient de huurder zelf het 'verschil' te betalen. In de discussie voor het huurbeleid van 2019 zal onder andere passend wonen aan de orde komen, waar andere vormen van verhuur en een wooncarrière aan de orde komen. Het thema is van foto naar film. Dit wordt een belangrijke discussie, vandaar dat hier een extra themabijeenkomst voor georganiseerd gaat worden.

### **Gemengd beheer en VvE.**

- Met betrekking tot het complex Populierendreef en de verkoopvijver is in het verslag onder punt 6 de discussie reeds weergegeven. Nogmaals wordt aangegeven dat Vidomes haar beleid inzake gemengd beheer en deelname aan de VvE in samenwerking met de Huurdersraad heeft gewijzigd. De bewonerscommissie heeft hierdoor een stem gekregen in de algemene ledenvergadering van de VvE.
- Dit wordt als een verbetering beschouwd. In de praktijk ziet men echter dat als kopers in de meerderheid zijn ten opzichte van huurders, vaak belangrijke zaken heel lang duren voordat er een oplossing komt en/of helemaal niet doorgaan. Men zal graag zien dat hier door Vidomes een oplossing zal worden aangedragen als dit bij een complex aan de orde is.
  - Dit zal door de Huurdersraad doorgegeven worden aan de participatieadviseur van Vidomes.

### **Brief open verbrandingstoestellen.**

- Enkele aanwezigen wijzen op een brief die zij hebben ontvangen van Vidomes inzake het verwijderen van de open verbrandingstoestellen in de woningen. De brief was niet ondertekend en was zeer onaangenaam van toon. Zonder enige vooraankondiging van hetgeen zou moeten gebeuren, wordt op voorhand al gedreigd met een gerechtelijke procedure. Men is de mening toegedaan dat deze wijze van communiceren door Vidomes niet kan.
- Geantwoord wordt dat er meegedeeld is door Vidomes dat er een brief is verstuurd, die aangemaakt is zonder naam en zonder ondertekening. Deze brief had niet verzonden moeten worden. Er zijn echter ook brieven verstuurd met een naam en ondertekening, die moet wel als verzonden worden beschouwd.
  - De aanwezigen vinden dit verwarrend en zouden graag zien dat Vidomes dit aan de bewoners door middel van een schrijven kan rechtzetten.
  - De Huurdersraad zal dit eveneens neerleggen bij de participatieadviseur.
- Verder wordt vermeld dat het vervangen van open verbrandingstoestellen een noodzakelijke ingreep betreft met betrekking tot de verduurzaming van de woningen en de afspraken, die op overheidsniveau gemaakt zijn. De aanwezigen begrijpen dit maar vinden dat Vidomes hier op een 'normale' toon over moet communiceren met de bewoners en de bewonerscommissie.
  - De Huurdersraad zal dit inbrengen op de agenda van het gezamenlijk overleg met Vidomes.

### **Communicatie Vidomes.**

- De aanwezigen zijn het unaniem eens dat de communicatie met medewerkers van Vidomes sterk voor verbetering vatbaar is. Wat men als erg vervelend ervaart is de melding bij het KCC nadat dit al een of meerdere keren gedaan is. Elke keer zegt de medewerker dat er weer een klachtenformulier ingevuld moet worden. Men vraagt zich af of Vidomes niet een beter signaleringssysteem kan hanteren, zodat telefonische meldingen direct als klacht worden doorgestuurd. Het is ondoenlijk om elke keer bij melding wederom een klachtenformulier te moeten invullen. Vooral voor de senioren en mensen uit de kwetsbare groepen of mensen van een andere cultuur.
  - De Huurdersraad zal dit signaal doorgeven aan de participatieadviseur van Vidomes.
- De Huurdersraad geeft aan dat de communicatie met het managementteam veel beter verloopt en dat hierin een opwaartse lijn zit. Er wordt thans hard gewerkt aan de klantvisie, het klanttevredenheidsonderzoek en de klantreis reparatie. Een aantal van de aanwezigen is hierbij ook betrokken geweest. De verwachting is dat begin 2019 de verbeteringen goed zichtbaar en merkbaar zullen zijn.
  - De Huurdersraad zal dit t.z.t. terugkoppelen naar de bewonerscommissies en hieraan eventueel een themabijeenkomst koppelen.



### ***Inventarisatie per complex***

- Dit wordt gesplitst in twee onderdelen te weten:
  - a. per aanwezige bewonerscommissie door op gekleurde briefjes te noteren wat er in het complex speelt;
  - b. algemeen.

#### ***a. Inventarisatie per complex***

##### **Populierendreef**

- Communicatie klachten reparatie en onderhoud vertragen, mede door VvE.
- Geen complexbeheerder aanwezig in verband met gemengd complex. Dit wordt als lastig beschouwd.
- CV-problemen. Is speciaal systeem. Thans is het opgepakt.

##### **Oude Bleijk**

- Geen klachten. Communicatie met Vidomes gaat prima.
- Vraag om zonnepanelen. Goed complex om pilot te houden voor zonnepanelen. Geantwoord wordt dat er een duurzaamheidsvisie is gemaakt door Vidomes in samenwerking met de Huurdersraad. Deze staat ook op de website. Er worden door Vidomes pilots gedaan, niet in Leidschendam-Voorburg maar in Leidschenveen. Er zitten juridisch gezien nogal wat haken en ogen aan de plaatsing van de zonnepanelen.
- Dit wordt ook als een goed thema gezien voor de achterban.

##### **De Tol**

- In 2016 is tijdens de eerste inventarisatie met de Huurdersraad reeds aangegeven dat er veel overlast is van een hondenkennel (nummer doorgegeven). Tevens wordt vanuit de kelderberging hondenvoer verkocht. Er zitten thans 7 honden, 9 pups en de stank is vreselijk.
  - Dit zal door de Huurdersraad worden doorgegeven aan Vidomes.
- Voor het laatst geschilderd in 2006.
- Er is een privé sportcomplex in een van de kelderbergingen gebouwd door een bewoner. Hier hebben veel bewoners geluidsoverlast van.
  - Geantwoord wordt dat elke bewoner dat individueel moet melden bij Vidomes.
- Er zijn nog steeds ernstige problemen met de riolering. Deze is om de drie weken verstopt.
  - Dit zal de Huurdersraad terugkoppelen naar de participatieadviseur van Vidomes.
- Er wordt gevraagd naar de regels omtrent het plaatsen van antennes.
  - Er is een nieuw antennebeleid wat voor nieuwe verhuringen geldt. Dat betekent dat bij nieuwe verhuringen geen antennes meer buiten de woning mogen worden geplaatst. Dit omdat er uitstekende alternatieve voorzieningen worden aangeboden.
  - Tevens wordt er door Vidomes gehandhaafd op die punten waar dit niet goed gaat. Voor bestaande antennes is het niet eenvoudig, doch wordt getracht hier ook verbetering in aan te brengen.
- Er is discussie met Vidomes in verband met herstelwerkzaamheden aan het mozaïeken zitje dat geplaatst is door een kunstenaar. Dit is bij werkzaamheden van de gemeente en Vidomes beschadigd. Vidomes wil hiervoor het antennegeld gebruiken en de bewonerscommissie is het hiermee oneens. Het antennegeld dient ingezet te worden voor leefbaarheidsprojecten en niet voor schoonmaak of herstel werkzaamheden.
  - Dit zal de Huurdersraad eveneens terugkoppelen naar de participatieadviseur van Vidomes.

### **Johan de Meesterstraat**

- Schoonmaak is hier een groot probleem. Hier wordt thans ook opnieuw ingemeten. De portieken worden niet meer schoongemaakt en de ramen moet men zelf zemen. Dat gebeurt niet, dus zijn de ramen al een jaar of 6 niet meer gewassen.
- Zeven jaar geleden is er bij groot onderhoud geschilderd, daarna niet meer.
- Onderhoud CV. Gebeurt niet op tijd. De bewoners moeten hier zelf alert op zijn.
- Vochtproblemen, veel zilversjjes en schimmel.
- Isolatie in de woning niet goed, dat is nog niet aan de gebiedsconsulent doorgegeven.
- Bewoners zouden graag vanuit veiligheid een intercom installatie willen. Gebeurt niet. Ook spionnetjes in de deuren mogen niet aangebracht worden.

### **Burg. Van Duyvendijklaan**

- De bewonerscommissie is er reeds lang. Er is echter heel weinig contact met de bewoners. Dit temeer omdat er veel mensen wonen met een andere culturele achtergrond. De taal is hierbij de grootste barrière.
- Er staan altijd veel zwerffietsen voor het complex, waardoor bewoners en bezoekers vaak hun fiets niet kwijt kunnen. Eens in de zoveel tijd wordt dit bij de gemeente gemeld, dan worden de fietsen een tijdje gemerkt en daarna afgevoerd.
- De plafonds van de galerij zien er slecht uit. Verf bladert af.

#### *b. Algemeen*

- In het algemeen zijn de aanwezigen ontevreden over de schoonmaak, vooral bij moeilijk bereikbare onderdelen. Meegedeeld wordt dat er thans opdracht is gegeven door Vidomes om de schoonmaak opnieuw in te meten en te bezien. Geadviseerd wordt dit met de gebiedsconsulent te bespreken en afspraken te maken.
- Er zijn tevens veel klachten over de leefbaarheid, vooral t.o.v. overlast in de complexen. Men zal graag zien, zoals eerder opgemerkt ter vergadering, dat er bij toewijzing van de woning meer aandacht besteed wordt aan de geldende leefregels in het betreffende complex.
- Gezien er relatief weinig bewonerscommissies aanwezig zijn, zal met elke bewonerscommissie afzonderlijk een afspraak worden gemaakt, om de inventarisatie nader te bespreken en te bezien op welke wijze dit bij Vidomes onder de aandacht gaat worden gebracht.

## **12. Lidmaatschap Woonbond**

- Ter vergadering wordt uitleg gegeven inzake de activiteiten van de Woonbond en wat dit concreet betekent voor de Huurdersraad en de huurders. Het bedrag van de contributie is € 18.000,--. Hiervoor ontvangt de Huurdersraad een aantal documentaties en is er een huurderslijn voor bewoners die advies wensen.
- De cursusdagen en de ondersteuning die de Huurdersraad van de Woonbond ontvangt dragen niet iets extra's bij. Er wordt verder uitleg gegeven en vragen beantwoord. Onder andere ook over de actie inzake de oproep tot de huurverlaging van 10%.
- Het bedrag wat thans betaald wordt aan de Woonbond kan als stelpost worden gereserveerd. Indien op een bepaald moment deskundigheid ingekocht moet worden kan dit budget aangesproken worden. Dit zal, indien de Woonbond dat in huis heeft, ook iemand van de Woonbond kunnen zijn of een deskundige van buitenaf.
- Verder kan een aantal personen van de Huurdersraad en bewonerscommissies persoonlijk lid worden, waardoor bepaalde faciliteiten van de Woonbond aanwezig blijven. Hoe dat wordt ingedeeld komt de Huurdersraad op terug.
- Voor 2018 is de contributie betaald en nadat de andere regio's hierover geïnformeerd zijn en hun standpunt hebben kenbaar gemaakt wordt gekeken hoe op een juiste en correcte wijze afscheid genomen kan worden van de Woonbond.
  - De aanwezigen zijn het er unaniem over eens dat het lidmaatschap vanuit de Huurdersraad kan worden beëindigd.

### **13. Sluiting**

- De Huurdersraad wordt bedankt voor zijn inzet en de prettige wijze waarop de jaarvergadering is georganiseerd.
- De Huurdersraad geeft als laatste aan veel waardering te hebben voor de bewonerscommissieleden en de contactpersonen. Voor de inzet en de volharding om tot verbetering van de leefbaarheid te komen heeft de Huurdersraad veel respect.
- Om 22.00 uur sluit Sylvie de vergadering.