



Verslag Algemene Ledenvergadering 13 oktober 2021

Datum: woensdag 13 oktober 2021

Tijd: 17:00 uur tot 22:00 uur

Locatie: Museum 't Schip, Oostzaanstraat 45 te Amsterdam

Aanwezig:

Bestuur HBO Argus: Ben de Beer, Els Bohte, Agnes Johannesma, Daphne Meijer, Eliane Schoonman (voorzitter),

Eva Visser, Hans Visser, Andres Wiecherink;

Bew.com's: Acobzorg, BBK Kelbergen, Buitenveldert1, Ella, Holendrecht, Indië1, Koningsvrouwen van Landlust, MAP, Marchanthof, MMB, Molukkenstraat, Roosje Vosstraat, Rivierenhuis, Senso2, Spaarndammercarré Blok 3, Standerdmolen, Valentijn, Van Abbehof, Van Tuyl van Serooskerkenplein, Wipmolen, Zeeheldenbuurt Oudbouw;

FAH: Nelleke Lindhout

Eigen Haard: Vera Jonker, Bob Takken, Jan Hanouwer;

Totaal: 50 personen

Notulist: Joyce Goede.

17:00 uur

Welkom

Eliane Schoonman, voorzitter HBO Argus, heet de aanwezigen van harte welkom. Zij is verheugd te zien dat er een afvaardiging vanuit 22 bewonerscommissies gehoor hebben gegeven aan de uitnodiging.

Er wordt allereerst in groepen van 10 een rondleiding verzorgd waarna om 18:00 uur een koud buffet wordt geserveerd, aangeboden door HBO Argus. De avond wordt om 21:00 uur tot uiterlijk 22:00 uur afgesloten met een informeel drankje en hapje.

19:00 uur

1. Opening, agenda en mededelingen

Opening

Eliane Schoonman, voorzitter, opent de Algemene Leden Vergadering van HBO Argus.

Mededelingen

Aanvulling agenda: Eliane, de voorzitter, heeft een presentatie bij de Woonbond gegeven welke zij graag bij het agendapunt 'wat verder ter tafel komt' wil presenteren. De vergadering gaat akkoord.

2. Verslag 21 oktober 2020

Het verslag van 21 oktober 2020 wordt conform vastgesteld, met dank aan de samensteller ervan.

3. Samenstelling bestuur

Andres Wiecherink treedt volgens het rooster van aftreden af en stelt zich herkiesbaar. De aanwezigen gaan met unaniem applaus akkoord met de herbenoeming van Andres Wiecherink.

Eva Visser treedt volgens het rooster van aftreden af en stelt zich niet herbenoembaar. Dit betekent een aderslating voor het bestuur, m.n. wat betreft de gemengde complexen: huur en koop. Namens het gehele bestuur wordt Eva ontzettend bedankt en krijgt applaus en een bos bloemen overhandigd. Eva zegt toe als adviseur van HBO Argus beschikbaar te blijven.

Andres Wiecherink neemt de portefeuille huur/VvE complexen over.

Annie de Groot vraagt een moment om Eva toe te spreken. Ook zij komt uit de Molenwijk.

Toen er meer flats werden verkocht was dat het einde van de bewonerscommissies in Molenwijk. Je had te maken met de eigen VvE. Voor Annie was dat het punt om wat weg te zakken. Eva daarentegen nam deel aan allerlei overleggen, met veel enthousiasme en plezier. Alle Molenwijkers

hebben veel aan haar gehad. Er wordt een aardigheidje overhandigd en een paraplu met de tekst 20 jaar Molenwijk.

Kandidaat bestuurslid, Els Bohte, zij wordt door het bestuur voorgedragen als bestuurslid. Met applaus wordt Els Bohte unaniem welkom geheten als bestuurslid van HBO Argus.

Helaas hebben zich verder geen nieuwe kandidaten gemeld. Deze zijn nog altijd welkom is.

4. Jaarverslag 2020

De grondslag van HBO Argus is: 'ondersteuning van bewoners commissies'. Zorgelijk is, dat er dit jaar weer minder commissies zijn. Een aantal commissies heeft zich opgeheven.

Agnes Johannesma maakt de nieuwsbrief Argusogen, waarvoor dank.

Er zijn vier reguliere overleggen met Eigen Haard geweest, waarmee de samenwerking steeds intensiever werd, een positieve ontwikkeling met meer inhoud. Ook zijn er adviezen uitgebracht. De Samenwerkingsafspraken loopt via de FAH, waar HBO Argus participeert.

Er zijn geen op en aanmerkingen vanuit de zaal waarna het jaarverslag conform wordt vastgesteld.

5. Jaarplan

In het jaarplan is opgenomen: Eigen Haard, back-office, bew.com, communicatie (blijft zorgen kindje) en drie speerpunten: betaalbaarheid wonen, toewijzing/passend wonen en verduurzaming.

Er zijn een aantal conclusies opgenomen. Als bew.com's opmerkingen en of aanvullingen hebben, laat het horen.

Vraag: overleg met Eigen Haard, zijn er inhoudelijk conclusies te trekken, is er iets uitgekomen?

Daphne Meyer: viermaal per jaar is er overleg met Bettina de Jong (wijkontwikkeling en leefbaarheid) en Vera Luyendijk (directeur), tot op heden online en er is sinds kort tweemaal per jaar overleg met Bert Halm (directeur). In deze overleggen worden allerhande onderwerpen die spelen besproken: wat doet EH aan betaalbaarheid en huurverhoging, een specifiek bewonersprobleem. Iedere ontmoeting is anders, loopt anders. Wij vragen altijd om informatie waar EH niet scheutig mee is. Vaak bespreken we zaken die met Alert zijn besproken. Alert waar ook bewonersverenigingen van buiten Amsterdam bij aangesloten zijn. Over het algemeen lukt het om zaken te agenderen of duidelijk te maken vanuit het huurdersstandpunt.

Zaal: deze persoon vindt hetgeen wat vanuit HBO en Alert oplevert te mager voor de bewoners.

Agnes: soms melden bew.com's ook niet wat er speelt bij hen, waardoor zaken niet kunnen worden besproken. Wel was er het succes 'lean-project' en inmiddels is aan de VvE complexen een enquête toegezonden. Complexen waar de meeste zorgen om zijn, m.n. VvE complexen, daar blijven problemen spelen. HBO zal aandringen op uitkomsten van de enquête. Na lean zijn bew.com's op de hoogte gebracht en is er gevraagd of het nu beter gaat. Bij een aantal iets beter en daarbij hoort HBO wat er besproken wordt. Meld als er iets is, dan kan het besproken worden.

Eva hoort ontevreden geluiden bij VvE complexen. Dat was haar drijfveer om 10 jaar geleden aan te sluiten bij HBO Argus. Als bew.com's van VvE complexen met elkaar in gesprek gaan hoe het één en ander gaat met EH kan je met elkaar sterker staan. Terugkoppeling is zeer belangrijk. Je kan alleen als HBO Argus iets doen als je goed op de hoogte bent van hetgeen in VvE complexen speelt.

Eliane: volgende maand wordt gesproken over wijzigingen in het huurcontract wat weer wordt ingebracht bij Alert.

6. Wat verder ter tafel komt

- Wonen in balans

Eliane draagt haar eigen notitie: 'Wonen in balans' voor. De presentatie wordt zeer gewaardeerd. De tekst zal aan de bewonerscommissies worden toegezonden.

7. Rondvraag

Er zijn geen vragen voor de rondvraag.

8. SaVe, Samen Verduurzamen

Presentatie Bob Takken (EH) en Jan Hanouwer (EH)

Bob Takken, manager projectbegeleiding en woonfraude. Hij toont een filmpje over verduurzaming Jan Hanouwer gaat over 'hoe en waarom verduurzaming', de technische kant en de uitgangspunten van verduurzaming. Rob Takken bemoeit zich daarentegen met de bewonerskant.

Eva Visser geeft aan dat zij het een leuk filmpje vindt, maar waar zijn bewoners van VvE complexen?

Vraag aan de aanwezigen: van wie is de woning verduurzaamd? Vanuit de zaal wordt aangegeven dat een aantal zonne-energie hebben, maar nog altijd een koude vloer.

Jan Hanouwer bedankt de aanwezigen dat hij hier mag zijn. Hij is manager verduurzaming en planmatig onderhoud en heeft 18 collega's.

Gestelde doelen zijn: 90% aardgasvrij ready in 2023, woningen isoleren, daar waar mogelijk proberen aan te sluiten op het warmtenet als dit aanwezig is in de buurt van een complex. Het gemiddeld energielabel B eind 2023 behalen. Vroeger was er energielabel E, F, G. Door betere isolatie wordt een beter energielabel bereikt. Tochtige vochtige woningen worden als eerste aangepakt. Daarnaast zijn er 18.000 woningen met energielabel D en C die ook naar label B getild moeten worden. Ook wordt een aantal woningen circulair gemaakt. Eigen Haard doet dit alles voor de bewoners.

Eigen Haard meet de KTV (klanttevredenheid). Bij individuele oplevering van de woning is er binnen twee weken contact met de bewoner of er nog klachten zijn. Gemiddeld is het rapportcijfer nu 7,9. Er zijn nog veel kritische noten.

2170 woningen worden verduurzaamd, waarvan 270 alleen uitgerust met zonnepanelen. Volgend jaar zal hetzelfde aantal woningen aangepakt worden. Er moet 70% draagvlak zijn om een project te laten starten. Daarnaast heb je te maken met flora en fauna. Daarvoor moeten minimaal anderhalf jaar van te voren maatregelen getroffen worden. Bij elk project heeft Eigen Haard te maken met energietransitie. Daar heeft Eigen Haard de bew.com's en overkoepelende organisaties bij nodig.

Bij een project is fysiek nodig: de ontwikkelaar (EH), project managers (EH), bewoners begeleiders (EH), opzichters (EH, zij hebben een rode jas aan voor de herkenbaarheid en zijn het aanspreekpunt voor de bewoners), uitvoerder (aannemer) en bewonersbegeleiders (aannemer).

Eigen Haard neemt de bewonersbegeleiding in de aanloop op, daarna zijn de bewoners begeleiders van de aannemer en aannemers zelf, tijdens de uitvoering verantwoordelijk.

Verduurzamingsmaatregelen: wat speelt er in een woning/complex, wat zijn de klachten tot aan een lekkende kraan aan toe. Voor het project start wordt er in de woning een gesprek gevoerd om te bepalen wat er allemaal mankeert. Standaard worden daken en spouwmuren geïsoleerd, mechanische ventilatie aangebracht, wordt de brandveiligheid bekeken, zonnepanelen aangebracht en geluidsbeperkende aanpassingen uitgevoerd. Bij elk project wordt getracht een klankbordgroep of bew.com. te vormen.

Eva Visser: dit verhaal geldt niet voor VvE complexen want daar heb je met kopers te maken.

Vooralsnog laat Eigen Haard deze huurders links liggen. Wat gaan ze hier aan doen?

Jan Hanouwer: in de opgave van 1900 woningen voor volgend jaar zitten 500 VvE's en de komende tien jaar staan veel VvE complexen op stapel. Het gaat om 400 à 500 woningen per jaar. Met huurders kan Eigen Haard het redelijk zelf regelen. Met kopers daarentegen gaat het om een flinke investering voordat kopers akkoord gaan, voor kopers een investering van € 30.000 tot € 40.000.

Eva: er zijn VvE's waar kopers zeer actief zijn met verduurzaming. Huurders worden daar niet of nauwelijks bij betrokken. Waar blijf je dan als huurder?

Bob Takken: op het Koekoeksplein en bij bew.com. Senso is men nu bezig in een VvE complex, waar men allen van leert.

Bew.com. Noorderliefde: de afgevaardigde werkt zelf bij de gemeente Amsterdam met bijzondere doelgroepen. Daar zijn 30 eenheden waarvan 20 gevuld met huurders vanuit de maatschappelijke opvang. De afgevaardigde is daar vertrokken. De Strekkerweg is het afvoerputje om mensen uit de maatschappelijke opvang te plaatsen. Zelf had zij een psychotische buurvrouw. Wat doet Eigen Haard als mensen in bepaalde woningen worden geplaatst? Daar komt verduurzaming niet van de grond.

Bob Takken: komt hierop terug, daar kan hij nu geen antwoord op geven (**actie**).

Bob: energiecapaciteit, nu in stadsdelen met maximale energie capaciteit, hoe gaat men daarmee om? Vattenfall is beperkt wat betreft de energie capaciteit.

Jan Hanouwer: hier loopt EH tegenaan. Er zijn gesprekken met Vattenfall gaande, zij moeten leveren, ze kunnen de vraag niet aan. Er is nog geen concrete oplossing.

Bew.com Ella op Zuidas: het nieuwbouwcomplex wordt met een warmte-win installatie verwarmd waarvoor alleen voor de pomp € 60 per maand moet worden betaald door de huurders. Onduidelijk is wie verantwoordelijk is voor het beheer, betaald men huur?

Jan Hanouwer: de WKO's (warmte/koude opslag) zijn van de leverancier, EH betaalt een leasebedrag per jaar. Het is een collectieve installatie. Het bedrag wordt deels bij de huurders in rekening gebracht. De verdeling, daar komt Jan op terug (**actie**).

Bew.com Holendrecht: waarom wordt de bew.com pas op de hoogte gebracht als ontwikkelaar al klaar is en een aantal keuzes zijn gemaakt? Dan gaat EH de bewoners pas bevragen om de 70% te halen. De ideeën van de bewoners worden niet meegenomen.

Bob Takken komt ook hier op terug (**actie**).

Bew.com Wipmolen: het complex bestaat uit 15 gebouwen, waarvan 11 van de Alliantie en 4 van EH (2 huur en 2 koop). Hoe gaat EH om met de Alliantie, bepalen zij omdat zij het meeste bezit hebben? Stadswarmte; wanneer wordt dit gebruikt?

Jan Hanouwer: Wipmolen zit in het VvE programma van EH, in vier complexen is het geregeld. Er is een intensief contact met de Alliantie. Samen is men in gesprek met Vattenfall over stadswarmte. Maar Jan merkt dat bewoners nog niet zijn betrokken.

Bew.com Maria Montessori buurt heeft als een van de eerste complexen het SaVe-traject meegemaakt. De vloeren zijn daarbij geïsoleerd vanuit de kruipruimte maar er zijn nog altijd klachten over koude vloeren. EH heeft toegezegd hiernaar te kijken.

Jan Hanouwer: als er klachten zijn, kom er mee.

Er ontstaat hilariteit want de ervaring blijkt soms heel anders.

Bew.com.: als 70% meerderheid nodig is om als EH stappen te ondernemen dan moet het zo zijn dat je als bew.com. ook met 70% meerderheid in een complex van EH stappen kan afdwingen. EH zegt dan echter: 'Na afronding van SaVe moeten de huurders klachten die betrekking hebben op SaVe individueel melden'. Dit probleem wordt na afloop van deze vergadering verder doorgesproken met de betreffende bew.com.

Bob Takken: als 70% toestemming van de huurders in een complex niet wordt gehaald maar er is wel een meerderheid, dan wil je die groep huurders wel bedienen, dan laat je het systeem van één-op-één-benadering erop los.

Tip vanuit de zaal: evalueer na een jaar het uitgevoerde werk in een complex met de bewoners!

Bob Takken: 'Hoe gaan we met bewoners om?'

De meeste bew.com's hebben nog niet te maken gehad met verduurzaming. Er wordt een filmpje vertoond als voorbeeld hoe EH dit oppakt, in dit geval Ereprijs-hof uit Landsmeer.

Eerst besluit EH dat ze wil verduurzamen waarna contact met de bew.com en de bewoners wordt gezocht.

Eliane Schoonman: EH is hier 30 jaar mee bezig. Het gaat om 65.000 woningen wat maakt dat er bewoners/huurders zijn die nog 28 jaar moeten wachten.

Bob Takken: om de zeven à acht jaar vindt een schilderbeurt plaats waarbij ook dubbel glas wordt meegenomen als dat er nog niet is. Wat betreft de spouwmuren, daarvoor geldt dat als er werkzaamheden aan het dak nodig zijn dat dit wordt meegenomen.

Bew.com: wat gebeurt er met de vloeren?

Jan Hanouwer: er bestaan verschillende soorten kruipruimten onder woningen. Om te kunnen isoleren is 60 à 70 cm hoogte nodig. Als die ruimte er niet is, is isolatie niet goed te realiseren. Daar waar de ruimte er is worden de vloeren meegenomen.

Bew.com.: als je luchtkussens gebruikt om te isoleren is slechts 35 cm nodig.

Van Tuyl van Serooskerkenplein (Amsterdam Zuid): zij hebben een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd, 100% gebaseerd op vloeren en geluidsoverlast. Jaarlijks zijn zij met EH in conclaaf over de vloeren. Er is zelfs voorgesteld om de vloer bij mutatie van een woning aan te pakken. Maar helaas, bij verduurzaming is er geen oog voor geluidsoverlast, er is geen budget. EH heeft subsidie, EH bepaalt wat verandert wordt met het geld; vloeren, boven isolatie schijnt niet te kunnen. De focus lag op brandveiligheid. Bij huurders waar verduurzaming plaats gaat vinden ligt een plan bij EH. Er zijn veel haken en ogen bij de inzet van bew.com's, denk ook aan de wet op de privacy.

Jan Hanouwer zal navraag doen over de geluidsproblematiek, welke problemen hierbij zijn. Het is bijzonder dat EH op deze wijze werkt. Er wordt vaak gekeken wat de problemen zijn en hoe geluidsoverlast op te lossen. Jan gaat dit na en komt erop terug.

Bob Takken: een verduurzamingsplan is niet een totale renovatie. Als er veel wensen zijn kan niet alles gehonoreerd worden.

Bew.com.: de brieven van EH waren keihard. EH was zelfs voornemens langs deuren te gaan als er nee werd gezegd en de 70% instemming niet wordt gehaald.

Agnes Johannesma is voor helderheid en duidelijkheid naar huurders toe. In de filmpje wordt niet meteen gesproken over het feit dat huurders moeten betalen voor zonnepanelen. Geef direct helderheid. Nu wordt alleen gezegd: 'een kleine verhoging van servicekosten'. Pas later komt aan de orde dat een huurder de zonnepanelen moet 'huren'.

Dhr. Jelinek, Buitenveldert I: er wordt gesuggereerd dat de energiebesparing € 20 per maand oplevert. Is dit met wetenschappelijk onderzoek onderbouwd? Het gaat om een samenspel tussen het technische aspect en het energiegedrag van de gebruiker. Mechanische ventilatie is hier ook van belang.

Bob Takken: het gaat om een besparing van 20 à 25%, klopt dat?

Jan Hanouwer: deze besparing is gebaseerd op het ervaringscijfer. Het is een gemiddelde en afhankelijk van het gedrag van de bewoner.

Mechanische ventilatie is om vuile lucht af te zuigen en verse lucht binnen te halen. Mechanische ventilatie zuigt niet alle warmte weg uit de woning.

Bew.com: EH heeft een stapeltje plannen klaar en komt dan pas bij de bewoners. Dat moet eerder.
Bob Takken: het plan verduurzaming SaVe is niet een hele renovatie, wel is er vooraf contact met bewoners.

Jan Hanouwer: EH voert een opname uit, kijkt naar het complex, hoe kan het gebouw zo optimaal mogelijk geïsoleerd worden, daar is een adviseur voor. Dan komt de bew.com. en de bewoners in beeld. Nu is EH in de Zonnehof aan het verduurzamen. Daar lukt niet om een bew.com. of klankbordgroep te formeren.

Agnes Johannesma: de oproep is, roep eerder de bew.com of huurders erbij en niet als er klachten komen op de plannen. Waar begint participatie van de bewoners? Geen woning is gelijk!

De bew.com ervaart zonnepanelen als rendabel, maar adviseert de huurders: kijk naar je eigen rekening. De mechanische ventilatie werkt goed.

Eliane Schoonman bedankt Vera Jonker, Bob Takken en Jan Hanouwer voor hun tijd, inzet en bijdrage waarna zij een attentie krijgen overhandigd.

De presentatie van Andres Wiecherink "LEEFBAARHEID & WOONPLEZIER". Woning, Wonen en Leefomgeving" zal wegens tijdgebrek op een later moment plaatsvinden.

De avond wordt afgesloten met een informeel samenzijn, drankje en hapje nadat alle aanwezigen van harte worden bedankt voor hun aanwezigheid.