



22 november 2016

1. Jan van Baal
2. Piet kas
3. Susanne Feenstra
4. Henny Nooyens
5. Netty v. Iersel
6. Jos Aal; zaakvoerder HBV
7. Rob van Son; WEL
8. Jan van Iersel
9. Kees Joosen
10. Betty Echten-Exalto; verslag

Agenda	
1	Opening
2	Afsprakenlijst vorig overleg (als bijlage bijgevoegd)
3	<p>Mededelingen vanuit de Huurdersraad en/of WEL.</p> <p>Iedereen krijgt de gelegenheid mededelingen te doen. De HBV zal een korte terugblik op haar najaarsvergadering geven.</p>
4	<p>Instemming met rechtsvorm "Klik voor Wonen" WEL heeft op 7 oktober een e-mail gestuurd met het verzoek om in te stemmen met het voornemen om Klik voor Wonen voort te zetten als stichting. De HBV heeft daar schriftelijk mee ingestemd onder de voorwaarde dat er aan de</p>

Omschrijving
Jan van Baal heet iedereen welkom
Verslag van 20 september 2016
<p>Piet Kas moet eerder vertrekken wegens reis naar Spanje</p> <p>Rob v. Son staat even stil en vertelt over het overlijden van Jan Hermans. Jan een graag geziene medewerker van WEL, die een belangrijke inbreng had op de afdeling Vastgoed.</p> <p>Er is een voornemen van WEL om aanpassingen in het dagelijks onderhoud toe te passen. De kwaliteit blijft hetzelfde. Maar er wordt met alle bedrijven standaardprijzen afgesproken. Dit gaat kosten besparen. Gecontracteerd zijn Gelens, Broere, Tess Installatietechniek en Lindhout Schildersbedrijf. Het alarm blijft bij Binck. WEL krijgt aan de achterkant dus alle informatie. De dienstverlening wordt gemonitord. Er verandert dus niets qua melden.</p>

Afspraak/ actie
Goedgekeurd.
Dit is al goedgekeurd en tevens schriftelijk bevestigd door de HBV op 8 oktober 2016

	woonruimtebemiddeling praktisch niets veranderd.		
5.	Huurcomfort WEL heeft op 3 november een e-mail gestuurd met een voorstel voor aanpassing van de service Huurcomfort.	Tijdens de afgelopen Najaarsvergadering bleek dat de huurders tegen de aanpassing van het Huurcomfort zijn. Het verzekeren van glasbreuk verhoogd de premie van de inboedelverzekering 30 tot 40 euro. De kosten voor de huurder zijn veel hoger dan de besparing van WEL. Volgens opgave spendeert WEL per jaar ± € 60.000,- aan glasherstel (meer dan enkel breuk), wat neerkomt op minder dan € 12,- per woning. dus komt de glasverzekering voor huurders duur uit. De HBV geeft aan dat voor de riolering wel een regeling zou moeten blijven, namelijk dat de vervuiler betaald. De eerste keer nog een waarschuwing geven als blijkt dat de huurder het probleem heeft veroorzaakt en daarna wel degelijk de kosten in rekening brengen.	Het negatieve advies overvalt Rob. V. Son. Hij koppelt dit terug naar WEL en gaat daar later verder op in.
6	Mutatieprocedure, inclusief voorlichting aan huurders. In het vorige overleg is gesproken over de langlopende pilot inzake mutaties met een beperktere inzet van medewerkers van WEL dan voorheen. Daarover zijn klachten binnengekomen bij de HBV en heeft recentelijk de Klachtencommissie in een procedure een aanbevelingen gegeven. De HBV wil graag dat WEL in samenspraak met haar een aangepaste mutatie-procedure opstelt en gaat toepassen	De HBV vindt dat er zowel bij het verlaten als bij het aanvaarden van een woning altijd een inspectie moet plaatsvinden in aanwezigheid van een medewerker van WEL en de huurder. Bevindingen moeten schriftelijk worden vastgelegd. Nieuwe huurders kiezen via Klik voor Wonen, ze komen langs en mogen de woning bekijken en dan besluiten. Technisch wordt de woning niet doorlopen. Dit kost volgens Rob van Son te veel tijd. Bij het merendeel gaat het gewoon goed. De HBV vindt de werkwijze van WEL nog altijd een pilot en verwacht een voorstel voor een definitieve mutatieprocedure. De HBV blijft geen voorstander van een dergelijke procedure, maar als die wordt gevolgd, dan moeten de huurders bij klachten altijd het voordeel van de twijfel krijgen.	We komen er de volgende vergadering op terug dit onderwerp.
7	Registratie en opvolging klachten en reparatieverzoeken. De HBV constateert dat zij veel opmerkingen krijgt over de registratie en opvolging klachten en reparatieverzoeken door WEL. Dit strookt met ervaringen van leden van de Huurdersraad. De HBV wil met WEL bespreken wat WEL kan doen om dit te	Er worden enkele voorbeelden van slechte of geen opvolging van klachten gegeven, die WEL aangeeft niet te herkennen. Rob licht toe dat er net een heel positief KWH-rapportage uit is, waarin WEL heel goed uit de bus komt. Rob van Son wil graag het hele rapport toelichten aan de HBV en vraagt of daarvoor een aanvullende afspraak gemaakt kan worden. De HBV heeft hier zeker belangstelling	Betty en Rob plannen hiervoor een datum. Rob komt uitgebreider terug op de KWH-rapportage.

	verbeteren en wat de HBV daaraan kan bijdragen.	voor en er wordt nog een afspraak gemaakt.	
8	Onderwerpen en werkgroepen in 2017. Welke onderwerpen willen partijen dat in 2017 worden geagendeerd? Voor welke onderwerpen zijn werkgroepen gewenst en hoe kunnen deze zodanig worden gefaciliteerd dat zij efficiënt kunnen werken en met een gering aantal bijeenkomsten hun opdracht kunnen afronden?	Beide partijen geven toe dat er nog veel mankeert aan de vorm van overleg bij de gemaakte prestatieafspraken 2017. Hier wordt op ambtelijk niveau hard aan gewerkt om het te verbeteren voor de komende jaren. Overeengekomen wordt dat ook onderhoud en dienstverlening een onderdeel van de nieuwe prestatieafspraken moet worden.	Dienstverlening en onderhoud onderwerp voor de Prestatieafspraken 2018.
	Rondvraag / wat verder ter tafel komt. Ruimte om zaken naar voren te brengen die niet eerder in het overleg zijn besproken	De HBV stelt voor om in 2017 weer vier maal een regulier overleg te plannen. Rob gaat hiermee akkoord.	Dinsdag 14 februari 2017 (wordt 21 februari) van 13.30 tot 15.30 uur in het Huurdershuis Dinsdag 11 april 2017 van 13.30 tot 15.30 uur in het Huurdershuis Dinsdag 11 juli 2017 van 13.30 tot 15.30 uur in het Huurdershuis Dinsdag 21 november 2017 van 13.30 tot 15.30 uur in het Huurdershuis
9.	Vervolgafpraak en sluiting	Jan van Baal sluit de vergadering en bedankt iedereen voor zijn inzet.	Dinsdag 14 februari 2017 van 13.30 tot 15.30 uur in het Huurdershuis