

 BEWONERSRAAD ZVH	Algemene Leden Vergadering
	15 oktober 2019

Aanwezig	:	
Bestuur	:	Esengül Toprak-Deniz (voorzitter) Ingrid Redeker (secretaris) Bram Laterveer (penningmeester) Erik Hazeleger (ICT/communicatie & vice voorzitter)
Adviesraad	:	Betty Vijn Cecile Geldorp Erma Groot Ans Derlagen Jeanette Mozes
Gast	:	Charl Hollander, ZVH
Gast Panel	:	Songül Mutluer, wethouder Wonen Franck Storm, directeur ZVH Mary Moerman, Woonbond Co Vrouwe (gespreksleider)
Bewoners	:	Zie presentielijst
Notulist	:	Rita Kolster (Rita Kolster Office Management)
Afwezig	:	Nico Hin, adviesraad, Ben Regter, erelid.:

1. **Opening**

De voorzitter opent de vergadering om 19.35 uur met een woord van welkom. Het programma van de avond wordt kort doorgenomen.

De Algemene Leden Vergadering zou in mei worden gehouden, maar is uitgesteld in verband met de beschikbaarheid van de panelleden en locatie.

BBZ heeft in 2018 de volgende adviesaanvragen behandeld:

- Huurverhoging
- Portefeuilleplan
- Verkoop woningen en winkels Keplerstraat
- Wijziging statuten ZVH
- Begroting 2018 en MJP 2018-2027.

Om de nieuwe samenwerking tussen bestuur en adviesraad goed te begeleiden is een coaching traject onder leiding van Co Vrouwe ingezet. De samenwerking en de relatie is bijzonder goed, en er is een samenwerkingsovereenkomst getekend. Bij deze dankt het bestuur de adviesraad voor een fijne samenwerking.

2. **Verslag ALV 24 mei 2018**

2.1 *Vaststelling*

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

2.2 *Naar aanleiding van*

Een van de bewoners vraagt naar de voortgang van de verduurzaming. Kan er een update door ZVH worden gegeven?

Dit is een van de thema's in de paneldiscussie en zal daar aan de orde komen (zie punt 8).

3. **Financieel jaarverslag 2018**

Sinds 2018 is er jaarlijks een flinke daling in de realisatie van de begroting en de begroting zelf. Het teveel aan ontvangen gelden wordt teruggestort aan ZVH.

In overzicht:

- Begroting 2018 82K
- Begroting 2019 73,8K
- Begroting 2020 63K.

4. **Kascommissie 2018**

De Kascommissie 2018 werd gevormd door Bram Laterveer en Harry Smook. Zij hebben de boeken gecontroleerd en geen onregelmatigheden gevonden. Alle complimenten voor waarnemend penningmeester Esengül Toprak. De commissie adviseert de Algemene Leden Vergadering positief en heeft de dechargeverklaring getekend.

Voor de Kascommissie 2019 worden nog kandidaten gezocht, gaarne melden bij de secretaris.

5. **Dechargeverlening**

De ALV volgt de Kascommissie en verleent penningmeester en bestuur decharge voor het door hen gevoerde financiële beleid over 2018 **(besluit)**.

6. **Rooster van aftreden/benoemingen bestuur**

Er zijn nu geen aftredende bestuurs- en adviesraads-leden, maar er zijn tussentijds wel mutaties geweest. Marieke Hoekstra is afgetreden als bestuurslid/penningmeester wegens drukke werkzaamheden. De voorzitter heeft haar taken waargenomen. Voorts is Piet Pennenkamp om gezondheidsredenen afgetreden als adviesraads-lid.

Er waren derhalve drie vacatures in het bestuur, waarbij door onvoldoende en niet geschikte reacties na intern beraad besloten is alleen te zoeken naar een nieuwe penningmeester. Die is gevonden in de persoon van Bram Laterveer. Bram stelt zich voor. De Algemene Leden Vergadering benoemt hem onder applaus tot bestuurslid/penningmeester **(besluit)**.

Kandidaten voor de vacature AR zijn meer dan welkom, graag melden bij de secretaris. info@bewonersraad@zvh.nl

7. **Presentatie Klantportaal ZVH**

Charl Hollander presenteert het digitale Klantportaal van ZVH.

Dit is al in meerdere wijken uitgezet, na de start in 2018. Er zijn voor een volledige uitrol nog acht complexen te gaan, plus alle overige ruimtes zoals eigenaren van alleen garages e.d. Dit jaar zal de uitrol geheel zijn afgerond.

ZVH is trots op het Klantportaal. Het moet worden gezien als extra dienstverlening, het komt niet in plaats van de gebruikelijke correspondentie. Reeds 920 bewoners hebben zich al als gebruiker geregistreerd, en dat is een hoger (23%) percentage dan het landelijk gemiddelde.

Er volgt een uitgebreide demonstratie van het systeem.

Voor mensen zonder computer zijn er na afspraak bij ZVH-werkplekken en kan extra uitleg worden gegeven.

*** **Korte Pauze**

8. **Paneldiscussie**

8.1 *Algemeen inleidend*

Gespreksleider Co Vrouwe stelt zichzelf en de panelleden voor. Er zullen drie thema's worden behandeld, te weten:

- Participatie
- Jongerenhuisvesting (tijdelijk contract)
- Duurzaamheid.

8.2 *Participatie*

Esengül, voorzitter Bestuur Belangenvereniging ZVH (BBZ), stelt dat men zoveel mogelijk de huurders wil betrekken, en dat was ook het doel van deze avond. Contact met de achterban is essentieel voor een belangenvereniging. Hoe goed in contact te komen en te blijven? Helaas is er vanavond een lage opkomst...

Mary Moerman (Woonbond) stelt dat dit door de vergrijzing steeds lastiger worden. Een mogelijkheid is taken te verdelen naar specifieke werkgroepen die thema's oppakken en zo het bestuur versterken. Bijvoorbeeld leefbaarheid, duurzaamheid, etc. Dan hoeft men mensen niet voor lange termijn te betrekken, maar kan men werken met tijdelijke werkgroepen zodra er een probleem speelt.

Landelijk zijn er leuke initiatieven tussen verhuurders en huurdersorganisaties, bijvoorbeeld de Pub quiz voor bewoners. Verder is een digitale enquête van Woonbond mogelijk die meer response oplevert dan gemiddeld door de verbeterde vraagstelling.

Esengül (voorzitter BBZ) antwoordt dat BBZ het bestuur heeft als bovenlaag met direct daaronder de adviesraad (zes leden). Men kent dus een tweede laag, en hier is de motivatie aanwezig. Zelf denkt zij voor contact aan een digitaal platform. De privacywet is een groot obstakel voor BBZ, men kan alleengebruik maken als mensen zich specifiek melden met hun mailadres en toestemming voor gebruik geven. Een lijst van bewonerscommissies bijhouden mag niet langer. Bewonerscommissies vallen ook rechtstreeks onder ZVH. Een bewonerscommissie als werkgroep zou mooi zijn.

Eén van de bewoners vindt dit laatste jammer, het contact via BBZ was meer continue. Het is echt een gemis.

Dit is een punt waar ZVH en BBZ nog eens over door moeten praten t.z.t.

Eén van de bewoners vraagt welke informatie het bestuur nodig heeft van huurders, naast de adviesraad.

Esengül (BBZ) antwoordt dat nu 6 mensen in de adviesraad besluiten nemen over 5.000 huurders, samen met het bestuur. Het zou fijn zijn via enquêtes meer input van huurders te ontvangen.

De zaal stelt dat BBZ het kennelijk goed doet, men is tevreden. Anders zou er wel meer reactie van huurders zijn.

Eén van de bewoners vraagt of er niet meer leden in de adviesraad kunnen plaatsnemen.

Esengül (BBZ) antwoordt dat het werven van adviesraads-leden nog best lastig is, maar dat dit zeker een doel is. Kandidaten graag melden bij de secretaris. (zie punt 6 van dit verslag)

Franck wordt gevraagd of ZVH-intermediair zou kunnen zijn bij het opvragen van mailadressen van huurders en bewonerscommissies. Franck (ZVH) is hier zeker toe bereid. Hij kan ook vragen uitzetten en antwoorden verzamelen als postkantoor?

Esengül stelt dat dit zeker niet de voorkeur heeft, gezien het feit dat het vaak gevoelige informatie betreft over ZVH. BBZ wil een eigen database en digitaal platform opbouwen.

Ron Kiburg vraagt hoe de gemeente omgaat met de Omgevingswet, die centraal staat. Songül Mutluer (wethouder) antwoordt dat de gemeente op dit moment hier erg bezig is met de hoe-vraag. Hoe betrokken bewoners vinden die breed kunnen kijken. Dat is best ingewikkeld, en zij wil hier dan ook graag met Ron Kiburg over in gesprek.

8.3 *Jongerenhuisvesting (tijdelijk contract)*

Betty Vijn (adviesraad) stelt dat zij drie kleinkinderen van in de twintig heeft die nog thuis wonen, en dat levert heel veel spanning op. De wachtlijst geeft nog minstens 10 jaar aan? Bijval volgt uit de zaal, jongeren hebben vaak een krappe beurs en daardoor weinig mogelijkheden.

Esengül (BBZ) stelt dat jongeren inderdaad kansen moeten krijgen. Er ligt nu een ZVH-adviesaanvraag voor tijdelijke contracten van 5 jaar voor hen. BBZ wil dit echter breder zien in de totale doorstroming. Pakt men alleen de jongeren aan dan blijft de markt op slot. Heel veel ouderen wonen te ruim en willen verhuizen naar kleiner, maar dit wordt

verhinderd door fikse huurverhogingen. Wat is het bredere perspectief, in bijvoorbeeld nieuwbouw?

Franck (ZVH) antwoordt dat het om doorstroming gaat, ook van ouderen. Jongerenhuisvesting aanpakken is slechts één middel. Bij de kleurenflat is ook voor een aantal ouderen maatwerk geleverd door ZVH. Jongeren zijn geen geïsoleerde actie. In de leeftijdscategorie 18-26 jaar zijn de meeste verhuisbewegingen, en deze maatregel hier is onderdeel van een breder pakket dat moet. Dat gesprek gaat ZVH ook aan met de gemeente en andere corporaties. De gemeente heeft men nodig voor o.a. de huisvestingsverordening.

Songül Mutluer (wethouder) stelt dat jongeren en ouderen beide belangrijke doelgroepen zijn. Het samen optrekken met de corporaties doet men al in de bijvoorbeeld de Woonvisie. Jongeren die op hun 30^e nog thuis wonen moeten niet voorkomen, dat is absoluut onwenselijk. Verder is het de intentie speciaal voor alleen Zaanse jongeren de inschrijfleeftijd te verlagen van 18 naar 16 jaar. Bouwen zit in het programma van de gemeente. Helaas zijn er in de bouw belemmeringen door de stikstofproblematiek. Liefst wil de gemeente veel meer bouwen. Van de woningen is 10% gelabeld voor jongeren. Een tijdelijk contract moet men goed regelen, nu nadenken over wat over 5 jaar. Met betrekking tot ouderen zijn alle corporaties gevraagd om één pakket maatregelen. De provincie geeft hier subsidie. Binnenkort gaat de gemeente hier actief op inspelen met wooncoaches.

Bram (BBZ) stelt dat 2/3 van de bevolking alleenstaand is, waarom niet kleinere woningen bouwen in grote mate?

Franck (ZVH) antwoordt dat dit volop gebeurt.

Esengül (BBZ) meldt dat ouderen vaak een afwachtende houding hebben. ZVH moet een actievere benadering van deze doelgroep kiezen en de database doorkijken. Tast af, pols ouderen over hun wensen.

Franck (ZVH) antwoordt dat ZVH heel actief een verhuurmakelaar gaat inzetten op de doelgroep ouderen, specifiek voor dit doel: een goede doorstroming.

8.4 *Duurzaamheid*

Het is belangrijk te verduurzamen, en hamvraag is wat de huurder hiervan in de portemonnee merkt. ZVH heeft al veel complexen verduurzaamd, bijvoorbeeld de Kleurenflats.

Franck (ZVH) stelt dat de energiebesparing de huurverhoging moet compenseren. Dat is het doel. De techniek is echter nog erg in beweging terwijl investeringen niet onzeker mogen zijn. Het is een puzzel het goed te doen. Inmiddels heeft ZVH veel ervaring opgedaan. In de Kleurenflats was het doel een huurverhoging van € 30,- en een besparing van € 35,- per maand (gemiddeld), maar het eerste resultaat is een besparing van gemiddeld € 50,-!

Bram (BBZ) merkt op dat de berekening in de Kleurenflats vroeger werd omgeslagen over de m², maar dat men nu allemaal individueel een meter heeft. Dit is een grote verbetering, men is nu verantwoordelijk voor het eigen gedrag. Dat gedrag moet men wel aanpassen!

Esengül (BBZ) antwoordt dat Energiecoaches nuttig kunnen zijn bij het aanpassen van gedrag,

Franck (ZVH) vult aan dat ZVH Energie ambassadeurs heeft. De beste hiervan zijn bewoners. Voorts heeft men samen met de gemeente ook Energiecoaches. Het gaat om grote investeringen, men kijkt naar de slecht presterende woningen (label E/F/G). Er is al veel gebeurd, al ruim 900 woningen zijn omgezet naar label A-B.

De bewoners willen hiervan graag een overzicht, en ook van de komende planning. Esengül (BBZ) zal dit ophalen bij ZVH en publiceren in de Nieuwsbrief.

Mary (Woonbond) stelt dat de Woonbond ook Energiecoaches heeft, ook hier is kennis aanwezig.

8.5 *Verhuurdersheffing*

Mary (Woonbond) maakt van de gelegenheid gebruik een oproep te doen ook als huurder de stem te laten horen in Den Haag. Songül (wethouder) valt haar hierin bij. Bestuurlijk wordt dit besproken door de Metropoolregio Amsterdam. Dit kabinet zal de heffing nog niet afschaffen, maar een volgend kabinet misschien wel.

Oproep geen vertrouwen in het huidige kabinet te hebben, maar samen op te trekken naar Den Haag. Op 2 november is er een meeting, de uitnodiging wordt rondgedeeld.

9. **Rondvraag**

Van de rondvraag wordt geen gebruik gemaakt.

9. **Sluiting**

Onder dankzegging van de gasten/panelleden en aanwezigen sluit de voorzitter de vergadering om 22.00 uur.