

	ALV
	10 juni 2024

Aanwezig Bestuur	:	Esengül Toprak-Deniz (voorzitter) Ingrid Redeker (secretaris) Erik Hazeleger (ICT/communicatie & vice voorzitter) Bram Laterveer (penningmeester)
Adviesraad (AR)	:	Ans Derlagen Cécile Geldorp Nico Hin Betty Vijn
Afwezig AR met bericht	:	Jeanette Mozes Erma Groot
Leden	:	Soraya Meijers Dea Verbunt Lea Sander Cherry de Kraaij Arie Vugt Petra Lodewijk Ans Pieper Linda Duijkers Fam. Plücken – Belmer Claudia Pietersen P. Kraaijeveld C.M. Veenman
ZVH	:	Renske de Wit, Manager Wonen Franck Storm, Directeur/Bestuurder Sonja Karstanje, Raad van Commissarissen Rogier de Lint, Raad van Commissarissen
Woonbond	:	Tamira Kerssemakers, Adviseur/Jurist, Woonbond Simone Zwiers, Senior onderzoeker, Woonbond
Notulist	:	Ingrid Bavelaar

1. Opening en agenda

De voorzitter opent de vergadering om 19.33 uur met een woord van welkom.
Zij neemt de agenda door en deze wordt ongewijzigd vastgesteld.

Samenstelling bestuur:

Esengül Toprak-Deniz	-	voorzitter
Erik Hazeleger	-	vicevoorzitter/ICT
Ingrid Redeker	-	secretaris
Bram Laterveer	-	penningmeester

Samenstelling Adviesraad:

Nico Hin
Jeannette Mozes
Betty Vijn
Erma Groot
Ans Derlagen
Cecile Geldorp

Jaaroverzicht 2023

Contact met achterban en ledenwerving:

- Nieuwsbrieven
- Ledenwerving Adviesraad en bestuur

Contact met ZVH:

Elke twee maanden heeft het bestuur van BBZ overleg gehad met de directeur-bestuurder van ZVH

- Beleidswijzigingen- of voornemens
- Inhoudelijke informatie over adviesaanvragen

Contact met de Raad van Commissarissen:

- Afvaardiging van de Raad van Commissarissen twee keer per jaar bij het gezamenlijk overleg van BBZ.

Contact met Gemeente Zaanstad:

- Contacten lopen via het Huurdersoverleg Zaanstreek (HoZ)
- Vertegenwoordiging uit bewonersraad/Huurdersplatform diverse woningcorporaties: Rochdale, Parteon, Wormer Wonen en ZVH (en mandaat voor Woonzorg Nederland en Eigen Haard).

BBZ heeft afgelopen jaar drie adviesaanvragen binnengekregen:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| - Huuraanpassing 2023 | BBZ Advies – Positief (Primair verzoek) |
| geen verhoging) | |
| - Begroting 2023 en Meerjarenplan ZVH | BBZ Advies – Positief |
| - Streefhuurbeleid | BBZ Advies – Positief (met zorgen) |

2. Vaststellen verslag Algemene Jaarvergadering 2023

Naar aanleiding van pagina 2, agendapunt 8 wordt gemeld dat de boomstammen van de landingsbaan inmiddels zijn teruggeplaatst.

Het verslag van de Algemene Ledenvergadering 2023 wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Financieel jaarverslag 2023

Bram laat weten dat BBZ in 2023 € 37.422,31 heeft uitgegeven. BBZ had € 58.800,00 begroot, dus er is € 21.377,69 teruggestort naar ZVH.

Er wordt gevraagd of leden contributie betalen. Esengül laat weten dat alle huurders automatisch lid zijn van BBZ en dat het lidmaatschap gratis is. BBZ betaalt wel een jaarlijkse contributie voor het lidmaatschap van de Woonbond.

Er wordt gevraagd naar de kosten voor representatie, zoals het kerstpakket en het kerstdiner. Esengül geeft aan dat dit presentjes zijn voor de bewonersraadleden om hen te bedanken dat zij hun vrije tijd in de bewonersraad steken. Dit gaat bijvoorbeeld om een cadeaubon en één keer per jaar uit eten. Er wordt gevraagd of de bewonersraadleden een vergoeding krijgen. Esengül antwoordt dat de bestuursleden en de adviesraadleden ook een vergoeding krijgen; deze is minimaal.

4. Kascommissie

De kascommissie bestaat uit de dames Meijers en Pietersen. Zij hebben de financiële administratie van de bewonersraad gecontroleerd en geconstateerd dat er geen onregelmatigheden en/of onjuistheden zijn en dat de administratie naar behoren is

gevoerd. De kascommissie adviseert de penningmeester te dechargeren voor het jaar 2023.

5. Decharge penningmeester en bestuur

De ALV verleent decharge aan de penningmeester en het bestuur.

6. Rooster van aftreden, bestuur en adviesraad

Vanuit het bestuur is Bram Laterveer per 1 juni 2024 aftredend en hij is herkiesbaar voor een nieuwe periode. Bram Laterveer wordt bij acclamatie herkozen.

Vanuit de Adviesraad is Cécile Geldorp aftredend per 1 mei 2024 en zij is herkiesbaar voor een nieuwe periode. Cécile Geldorp wordt bij acclamatie herkozen.

7. Uitslag bewonersraad enquête huurders ZVH

De bewonersraad heeft met hulp van de Woonbond een enquête uitgestuurd. De bewonersraad heeft de enquête besproken met ZVH op het bestuurlijk overleg. Hier zijn aandachtspunten uit voortgekomen die na de zomer tijdens het bestuurlijk overleg met ZVH worden opgepakt. Franck en Renske van ZVH zijn aanwezig voor vragen.

Simone Zwiers van de Woonbond geeft een presentatie over de uitslagen van de enquête. De enquête heeft van eind maart tot begin april 2024 opengestaan. Het betrof een online vragenlijst met 15 vragen. De gemiddelde invulduur was zes minuten. Er zijn circa 5.000 uitnodigingen voor de enquête verstuurd en de respons was 551. Een aanwezige laat weten dat zij de enquête niet heeft ingevuld, omdat zij dacht dat deze van ZVH was. Omdat ZVH niet reageert op haar vragen, wilde zij niet reageren op de enquête. Esengül laat weten dat via de nieuwsbrief, de website en per mail aandacht is besteed aan de enquête. Het logo van de bewonersraad stond ook op de enquête. ZVH heeft niet gezien welke huurders hebben gereageerd op de enquête en hoe zij hebben gereageerd; alles is via de Woonbond gelopen. Alleen de link naar de enquête is via de nieuwsbrief van ZVH gestuurd.

In de enquête zijn vragen gesteld over de dienstverlening, de woonomgeving en de bekendheid van BBZ.

Beoordeling van verhuurder ZVH:

Bereikbaarheid overdag:	69% goed en 7% slecht
Kwaliteit van de uitgevoerde reparaties:	60% goed en 12% slecht
Snelheid afhandeling reparatieverzoeken:	59% goed en 16% slecht
Bereikbaarheid buiten kantooruren:	27% goed en 31% slecht

Uit de toelichtingen blijkt dat ZVH zowel telefonisch of per mail goed bereikbaar is.

Woonomgeving:

De woonomgeving krijgt gemiddeld een cijfer van 6,3. Dit is niet zo hoog. Van de respondenten voelt 60% zich veilig in de woning en de woonomgeving, 27% antwoordt neutraal en 13% voelt zich niet veilig.

De top 5 van overlast luidt als volgt:

- Rommel op straat.
- Parkeerproblemen.
- Te hard rijden.
- Hondenpoep.
- Overlast door buurtbewoners.

Een huurder uit de Kleurenflats onderschrijft de overlast door rommel op straat.

Er is een aantal stellingen voorgelegd over huurverhoging en hieruit blijkt dat bewoners vinden dat huurders met een slecht energielabel een lagere huurverhoging moeten krijgen. Een derde vindt de inkomensafhankelijke huurverhoging rechtvaardig.

Bekendheid bewonersraad:

Nog niet veel bewoners zijn bekend met de bewonersraad, slechts 8% weet goed wat de bewonersraad doet. Van de respondenten heeft 20% nog niet eerder van de bewonersraad gehoord. De respondenten vinden dat de bewonersraad aandacht moet schenken aan de volgende onderwerpen:

- Goed onderhouden woningen.
- Nette, schone en veilige woonomgeving.
- Betaalbare huren.
- Energiezuinige woningen.
- Voldoende woningen voor ouderen.
- Voldoende woningen voor jongeren.
- Overlast en parkeerproblemen.
- Bewoners wat meer en vaker op de hoogte brengen van wat er zoal gebeurt.

De helft van de respondenten wil de online nieuwsbrief ontvangen en 12% wil meedenken over het verhuurbeleid, 34% heeft hier misschien aangegeven en 55% wil dit niet.

8. Gelegenheid tot het stellen van vragen n.a.v. presentatie Woonbond

- Rogier vraagt wat opvalt in de resultaten. Simone laat weten dat de dienstverlening van ZVH qua bereikbaarheid en snelheid naar verhouding goed wordt beoordeeld. Dit is bij andere verhuurorganisaties vaak lager.
- Een huurder vraagt of 10% respons representatief is. Simone vindt 10% een mooi percentage en dit is zeker representatief. De respons van dit soort enquêtes ligt meestal tussen 10% en 15%.
- Een huurder vraagt of dit de eerste keer is dat de bewonersraad een enquête doet. Esengül geeft aan dat de bewonersraad ooit op papier een enquête heeft gedaan, maar dat dit door het vorige bestuur is gedaan en zeker tien jaar geleden is. De resultaten zijn onderling niet vergelijkbaar. ZVH heeft een jaar geleden wel een enquête gedaan. De bewonersraad heeft toen besloten ook zelf een enquête te doen, omdat hier andere resultaten uit zouden kunnen komen.
- Peter Kraaijeveld uit Vissershoeve laat weten als iets gerepareerd moet worden in de woning, via ZVH, dit snel wordt uitgevoerd. Als bijvoorbeeld echter een deur gerepareerd moet worden, loopt dit via de VVE en laat ZVH het afweten. Hij huurt echter niet bij de VVE, maar bij ZVH. In dat pand zit slechts een klein percentage huurders; de rest zit bij de VVE. Als het riool verstopt zit, moet ZVH eerst goedkeuring vragen aan de VVE om dit te verhelpen. Renske van ZVH laat weten dat als er ook een VVE is, de situatie inderdaad lastig is. ZVH heeft hier uitgebreide informatie over. Peter en Renske bespreken dit onderling.
- Een huurder vraagt of ZVH ook gaat over de onderwerpen die in de enquête staan, zoals de woonomgeving. Renske laat weten dat ZBH hier wel degelijk over gaat en dat ZVH naar de uitkomsten van de enquête zal kijken.

9. Rondvraag

- Een mevrouw woont in het Kalf en heeft getekend om geen overlast te geven. Zij heeft buuren met een koopwoning die overlast veroorzaken. Zij vraagt hoe dit zit. Renske laat weten dat de bewoners moeten proberen hier samen uit te komen, maar dat als dit niet lukt, de gemeente kan worden benaderd via Meldpunt Overlast.
- Er is een vraag over het energielabel. ZVH kijkt alleen naar de apparatuur die er is en niet hoe dit functioneert. Hierdoor is er een foutieve weergave over het energielabel.
- Een huurder vraagt naar aanleiding van de eerdere vraag over de relatie tussen ZVH en een VVE of meer informatie kan worden gegeven over nog openstaande reparaties die nog moeten worden uitgevoerd in het pand. Deze huurder heeft problemen met de luchtzuivering en de mechanische ventilatie is al twintig jaar niet gereinigd. Renske laat weten dat ZVH één keer per jaar een overleg heeft met de VVE, waar ook huurders bij aanwezig zijn. Zij kan echter geen antwoord geven op de vraag. Een huurder zou graag de notulen en het jaarverslag van de VVE willen lezen. Een mevrouw woont al vijftien jaar in een huurappartement met gespikkeld bezit en heeft dezelfde vragen. Renske komt hier bij de huurders op terug.
- Een mevrouw woont op de Simon de Witstraat en heeft last van tocht. Zij heeft hierover handtekeningen opgehaald. Zij krijgt geen reacties van ZVH. Inmiddels heeft zij plakband op de ramen. Betty bevestigt de klacht over tocht. Renske laat weten dat

er meerdere panden zijn waar ZVH groot onderhoud moet plegen en dat dit gebouw op de lijst staat.

- Rogier merkt op dat uit de enquête blijkt dat een deel van de respondenten op de een of andere wijze actief wil worden bij BBZ en hij vraagt hoe BBZ deze mensen gaat bereiken, omdat de enquête anoniem was. Erik laat weten dat ongeveer 120 mensen hun contactgegevens hebben achtergelaten.
- Esengül laat weten dat BBZ op zoek is naar leden.

10. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 20.32 uur met een woord van dank voor deelname en inbreng.