

Notulen jaaroverleg HC BC's 2018

Datum:	16/10/2018
Tijd:	19:30 uur
Locatie:	Sint Joseph Almelo
Aanwezig:	Harm Nieboer, Joop Arends, Jan Willem Bulters, Mary Weber-Kleyn, Juan Roig Ribas, Ineke van der Kolk-Zoet,
Gasten:	Gaby Drees en Stijn de Leeuw van STJA
Afwezig:	Addie Krijnen
Verslaglegging:	Kim Scholten

1. Opening/vaststelling agenda

De voorzitter van de HAR, Harm Nieboer, heet iedereen van harte welkom. De voorzitter geeft aan dat Sint Joseph deze avond een groot deel van de tijd in beslag zal nemen. Reden hiervoor zijn de positieve ontwikkelingen ten gevolge van de komst van de nieuwe directeur van Sint Joseph. Het contact tussen de HAR en Sint Joseph verloopt erg positief en daarom geeft de HAR Sint Joseph graag de gelegenheid het nieuwe ondernemersplan toe te lichten. Doel is namelijk om deze positieve ontwikkelingen ook door te voeren in het contact met de huurders van Sint Joseph; "de huurder staat centraal".

2. Mededelingen

- I. Gilbert Wils van Sint Joseph stelt de nieuwe medewerkers Maatschappelijk beheer en tevens accountmanagers voor de BC's aan de aanwezigen voor:
 - a. Brenda ter Halle per 1 oktober.
 - b. Tom van de Woning oer 1 december.

Daarnaast geeft Gilbert het woord aan Jan Huizinga, de nieuwe bestuurssecretaris van Sint Joseph. Hij ondersteunt management en de bestuurder van Sint Joseph en zal zich met name bezig houden met het leggen en onderhouden van relaties naar buiten toe.

Tot slot ter informatie: Mark Weering is per 1 september uit dienst. Gilbert neemt vooralsnog zijn taken over.

- II. De voorzitter stelt Kim Scholten voor. Kim verzorgt secretariële ondersteuning voor de HAR. Joop, secretaris van de HAR heeft hierdoor meer ruimte om actief betrokken te zijn bij andere zaken zoals bijvoorbeeld het opmaken van prestatieafspraken samen met de gemeente, Sint Joseph en Beter Wonen. Addie Krijnen, vicevoorzitter van de HAR kon vanavond vanwege een kaakoperatie helaas niet aanwezig zijn.
- III. Mededelingen secretaris (Joop Arends)
 - a. Mevrouw de Vries heeft namens de BC Poulinkstraat/westerstraat een afmelding verzonden.
 - b. De heer Goossen heeft aangegeven dat de BC Mercurius door omstandigheden niet aanwezig kan zijn.

- c. De e-mails van de HAR komen niet aan op het e-mailadres van mevrouw Bolte, BC de Wederik.
 - d. Volgend jaar zal de HAR ter voorbereiding de BC's en HC een aanwezigheidsverzoek versturen.
- IV. Huurverhoging is een belangrijk onderwerp op de agenda van de HAR. De voorzitter geeft aan dat de HAR voortaan zal spreken over huuraanpassing in plaats van huurverhoging. Het streven van de HAR hierbij is dat de totale woonlasten niet verder zullen stijgen. De woonbond heeft geen sociaal huurakkoord kunnen sluiten met Eades. De woonlasten gaan zodanig omhoog dat dit een belangrijk signaal is. De HAR houdt zich hiermee bezig en heeft tijdens de afstemming rondom de prestatieafspraken gevraagd om ook aandacht te hebben voor de onterechte stijgingen van de huur door de stijging van de WOZ waarden.
- V. Onlangs is de verkiezing van de Beste Buurbokaal geweest. Deze is uitgereikt aan een van de huurders van Sint Joseph, namelijk Jan van de Keuken, lid van BC Elisabeth. Nogmaals van harte gefeliciteerd.
- VI. Opzet nieuw communicatieplan HAR: samenwerking wordt hierin gezocht met Sint Joseph. Als start zal een gezamenlijke enquête met Sint Joseph worden ingezet, doel is begin 2019. BC's benoemen dat een papieren enquête ook gewenst is.

3. Verslag vorige vergadering dd. 10-10-2017

Opmerkingen/bevindingen:

- I. Pagina 4 punt 5, mevrouw van Buuren, Marlijnstate:
Wat is de stand van zaken m.b.t. duurzaamheid? Gebeurt er wel wat? De voorzitter geeft aan dat er op dit moment nog geen voortgang is in de stand van zaken en dat dit nogmaals wordt opgenomen in het directieoverleg met Sint Joseph. De BC van Elisabeth verwijst naar het artikel over het klimaatakkoord uit de nieuwsbrief van de HAR. Wat zijn hiervan de gevolgen? BC Elisabeth heeft naar aanleiding hiervan een aanvraag ingediend voor een collectieve huurverlaging en zijn nog in afwachting van een reactie. Er wordt gesproken over het ontbreken van voortgang op dit onderdeel. De HAR vindt dit ook spijtig maar is hierin afhankelijk van Sint Joseph. De voorzitter benadrukt nogmaals de nieuwe koers en adequatere oppak binnen Sint Joseph en heeft er vertrouwen in dat dit onderdeel ook echt tot uitvoering zal worden gebracht. BC Havezatheflat is nog niet erg te spreken over de ondernomen stappen. Binnen de mogelijkheden die er zijn worden er stappen ondernomen. Mevrouw van Buuren benadrukt door middel van een voorbeeld over nieuwe keukens dat alles valt of staat met goede communicatie.

- II. Pagina 6, mevrouw van Buuren, Marlijnstate:
Verbeteren contacten met de achterban, hoe staat dit ervoor?
HAR: de HAR leden sluiten graag op uitnodiging van de BC's aan bij vergaderingen als daar behoefte aan is. HAR heeft afgelopen jaar een nieuwe website gerealiseerd. Hierop vind je na ieder overleg de hoofdpunten uit het directieoverleg. Er worden geen notulen van het directieoverleg gepubliceerd. Wel zal dit punt worden meegenomen als verbeterpunt in het te realiseren communicatieplan.
STJA: mevrouw van Buuren benoemt dit onderdeel als gebroken belofte door STJA. Een belangrijke taak voor de nieuwe accountmanagers is om het contact weer te verbeteren. De voorzitter benoemt nogmaals dat het erg van belang is om klachten te blijven melden. Zodra de HAR hier onderdeel van is zal de HAR hierin ook zorgen voor betere communicatie m.b.t. de stand van zaken.

4. Ondernemingsplan Sint Joseph (Stijn de Leeuw en Gaby Drees)

Gaby Drees (communicatieadviseur en projectleider ondernemingsplan STJA) en Stijn de Leeuw (projectleider ondernemingsplan STJA) nemen de aanwezigen mee in de ondernomen stappen die moeten leiden tot het nieuwe ondernemingsplan van Sint Joseph. Tevens vragen zij de aanwezigen op onderdelen mee te denken. De presentatie vindt u als bijlage bij deze notulen. Een samenvatting belangrijkste punten/ opmerkingen vindt u hieronder:

- I. Het ondernemingsplan wordt opgesteld voor de komende 4 jaar. Dit ondernemingsplan wordt samengesteld met behulp van huurders en overige belanghouders in de stad. Input is verzameld via gespreken met bewoners en relaties, online enquêtes, het bevragen van medewerkers en overige partijen.
- II. De online enquête is uitgezet naar 2700 huurders. De respons was goed: 829 reacties.
 - a. De aanwezigen wordt gevraagd of ze zich herkennen in de opmerkingen uit de enquête (zie dia 4), reactie is ja.
 - b. Er wordt gesproken over het toewijzingsbeleid. Vanuit de zaal wordt de behoefte uitgesproken om dit scherper in te zetten. Toewijzing op basis van etniciteit is niet aan de orde en zal ook niet worden uitgevoerd door Sint Joseph. Aandacht voor een gezond leef- en woonmilieu is een landelijk probleem. De voorzitter van de HAR roept iedereen op om problemen actief te melden bij de accountmanagers van Sint Joseph.
 - c. Het idee is om leef- en woonmilieu (passend toewijzen, screenen bewoners) als thema te benoemen voor een volgende bijeenkomst.
(Actie HAR)
 - d. De opmerking over het verbeterpunt vriendelijkheid wordt door het gros van de aanwezigen niet herkend. Wel kan het doorverwijzen efficiënter. Doorvragen moet tot zekere hoogte en dan sneller doorverwijzen.

- III. Enquête medewerkers: dezelfde enquête is ook uitgezet onder de medewerkers. Respons hieruit komt overeen met de respons van de huurders.
- Afwijkend is punt 3, duidelijke communicatie. Dit is een intern aandachtspunt.
 - Opvallend was dat de meeste opmerkingen gemaakt werden in belang van de huurder.
 - Extra opmerking Jan Odink, Havezatheflat: Jan vraagt naar de bevoegdheden van een wijkbeheerder. Kan deze wijkbeheerder afspraken die met Sint Joseph zijn gemaakt overrulen? Stijn geeft aan dat dit niet de bedoeling is. Verbeterpunt dat naar voren komt is dat afspraken moeten worden nagekomen en dat handhaving belangrijk is. Zijn er problemen dan moet dit worden opgelost. Belangrijk is om hiervoor een klacht in te dienen.
- IV. Gesprekken met bewoners en overige relaties
Sint Joseph is in gesprek gegaan met de huurders die ze normaliter juist niet zien of horen en eigenlijk nooit spreken. Er zijn 12 gesprekken geweest. Er is vooraf geen agenda bepaalt, een open gesprek over wat gaat goed, wat kan beter?
- Er wordt gesproken over gebroken beloftes. Aandachtspunt dat uit de gesprekken naar voren kwam is beter communiceren. Toezeggingen zijn misschien in de loop van de tijd gewijzigd. De vraag is of dit en zo ja op een juiste manier is gecommuniceerd. 80% van de huurders spreekt Sint Joseph nauwelijks, 20% veel. Merendeel van de huurders is tevreden. Jan Stulen benoemt de vrouwenadviescommissie als voorbeeld van gebroken belofte. Daarnaast wordt het verdwijnen van de papieren krant aangehaald. De huurder moet veel meer zelf op zoek naar informatie via de website. Ze vragen zich soms af of ze nog goed geïnformeerd zijn. Aandachtspunt om mee te nemen.
 - Ook is er een bijeenkomst georganiseerd met de raad van commissarissen van STJA en Beter Wonen. Voorafgaand aan dit gesprek heeft de burgemeester van Almelo een video opgenomen. De video kon helaas niet afgespeeld worden (**actie HAR, link alsnog doorsturen**). De burgemeester roept in de video op tot samenwerking. Uit het overleg kwam vooral naar voren: toon lef en wees ambitieus.
- V. Na het ophalen van de input bij de verschillende partijen kon Sint Joseph naar de tekentafel en een start maken met het opstellen van het ondernemingsplan. Hoe vertalen we alles door? Welke keuzes maken we. Sint Joseph vraagt de aanwezigen mee te denken en legt een viertal dilemma's voor, zie dia's 12 tot en met 15.
- Stelling betaalbaarheid: de meerderheid kiest voor we houden de huren zo laag mogelijk. Investeren is ook belangrijk voor de toekomstbestendigheid. Er vindt discussie plaats over de huidige

- ontwikkelingen en huurverhogingen. Sint Joseph is gebonden aan een puntensysteem. Investeren in duurzaamheid vindt iedereen belangrijk. Investeren moeten individueel terug te herleiden zijn en dan is er bereidheid tot huurverhoging. Anders huren zo laag mogelijk.
- b. Stelling onderhoud: gros is voor durf te slopen. Sommige voor beide: blijf investeren in onderhoud maar durf ook te slopen. Goede energiezuinige en duurzame woningen zijn belangrijk. Slopen is wel ingrijpend voor de betreffende bewoners. Functionaliteit speelt ook een rol.
 - c. Stelling woonomgeving: de meerderheid van de aanwezigen geeft aan dat de verantwoordelijkheid ligt bij beiden. Waar ligt de grens vraagt Sint Joseph zich af? Wie doet dan wat? Groen om gebouw en buitenkant: woningstichting. Alles in huis voor de bewoner. Handhaving moet door gemeente worden opgepakt. Tip van Jan Willem Bulters; er is een app “buiten beter”, hiermee heb je de mogelijkheid om rechtstreeks in contact te komen met de gemeente.
 - d. Stelling duurzaamheid: investeren is belangrijk. Het is lastig om te kiezen door de huurverhoging die hiermee samenhangt.

Stijn rond af en geeft aan dat de keuzes ook voor sint Joseph lastig zijn. Iedere euro kan maar op één manier worden uitgegeven. Investeren in duurzaamheid betekent minder investering in onderhoud.

5. Vragenronde Bewoners- en Huurderscommissie

- I. Gerda Klein Burink, Titus Brandsmahof geeft aan op een onaangename manier geconfronteerd te zijn met het feit dat het woningtoewijzingsbeleid is overgeheveld aan het Woonbureau. De Titus Brandsmahof is destijds gebouwd vanuit het sociale aspect, echter dit wordt nu niet meer nagekomen. Er wordt nu toegewezen op passend inkomen in plaats van op basis van noodzaak in het kader van gezondheidsproblemen. De BC heeft dit aangekaart bij de directie en dit is nog in behandeling. Het is kwalijk dat dit soort sociale gebouwen niet zijn aangekaart bij de overheid. Mevrouw Klein Burink vraagt zich af of we gezamenlijk (HAR, Sint Joseph, Beter Wonen) actie kunnen ondernemen en een gesprek kunnen aanvragen met de minister van Wonen. De voorzitter geeft aan dat dit door de HAR wordt meegenomen in het directieoverleg en de gesprekken over de prestatieafspraken. Belangrijk is om niet in opstand te komen maar in gesprek te gaan. **(Actie HAR)**
- II. Jan Odink, Havezatheflat: is het mogelijk dat er een AED geplaatst kan worden in de Havezatheflat? De HAR zal dit aankaarten in het directieoverleg **(Actie HAR)**
- III. Jan Odink, Havezatheflat: geeft zijn complimenten voor de inzet van de HAR. Het budget dat de BC's krijgen voor uitjes e.d. is al jaren gelijk gebleven. De kosten zijn echter wel hoger geworden. Jan vraagt of er een verzoek tot verhoging kan worden ingediend bij Sint Joseph **(actie HAR)**.

- IV. Gerda Klein Burink, Titus Brandsmahof: kaart de warme zomer aan en de gezondheidsrisico's die dit met zich meebrengt. Mevrouw is bang voor de gevolgen als deze warmte nog een zomer aanhoudt. De huisarts heeft haar geadviseerd om hierover in gesprek te gaan met de directie. De voorzitter geeft aan dat het warmte stress beleid al op de agenda staat bij directie.

6. Sluiting

De voorzitter sluit de officiële vergadering om 21:47 uur.