

BEWONERSCOMMISSIE



KERSENGAARDE

NOTULEN REGULIER OVERLEG WI -BC donderdag 23 oktober 2014, 15:00 ~ 17:10 uur

versie 4.1 dinsdag 4 november 2014

Locatie : Kantoor WoonInvest
Aanwezig : Pauline Weurding, Lenny IJzerman, Peter Diender, John Osnabrug, Lex Burgmans (tot 17:00 uur), Peter Knispel, Kees Verbeek, Michel van Zelst.
Afwezig : Jaap Vrolijk (met melding), Lex Burgmans (na 17:00)

0. Samenvatting

Bepaalde zaken die besproken zijn tijdens deze vergadering komen alleen terug in de actielijst bij deze notulen.

Het leeuwendeel van de bespreking had betrekking op communicatie en op gebrek daaraan. De BC vindt dat te vaak door WI en Symfonie de bal bij iemand anders neergelegd wordt. De bewoners vinden deze mentaliteit getuigen van een gebrek aan eigen verantwoordelijkheid van WI, waarbij voortdurend de schuld gegeven wordt aan gecontracteerden en aan Symfonie. De bewoners missen een stuk verantwoordelijkheidsgevoel van en het besef bij WI dat zij als verhuurder en groteigenaar zaken moeten regelen en dat de kous niet af is na het inschakelen van de diverse professionals. WI is bezig dit te verbeteren en heeft reeds bepaalde veranderingen doorgevoerd. Een goede afstemming met de beheerder Symfonie VvE Beheer B.V. en met de uitvoerende contractanten is essentieel. Tijdige en volledige informatie aan alle bewoners (eigenaars en huurders) over uit te voeren werkzaamheden voorzien van een betrouwbare planning zijn een integraal onderdeel van een adequate communicatie. Daar heeft het afgelopen jaar aan ontbroken. Ook bleek uit verschillende voorbeelden, dat de houding van de afd. Klantenservice, zeer te wensen overliet en soms laakbaar gedrag vertoonde. WoonInvest zegde toe hierin verandering te zullen aanbrengen.

1. Notulen alg. bewonersvergadering (ABV) van 9-9-2014

Er zijn een aantal correcties op de notulen. Deze zullen worden vermeld in de notulen v/d volgende ABV. Punt 5.2: WI zet soms nog wel woningen op Woonnet omdat men niet meer dan ong. 3 woningen tegelijk leeg wil laten staan. Punt 10.1: Bouwjaar K'gaarde is 1975, niet 1973. Punt 13.1, 'schoonmaak': De taakomschrijving v/d huismeester mag best gecommuniceerd worden als de letterlijke taakomschrijving maar niet gekopieerd wordt.

5. Deelname Technische Commissie (TC)

Een VvE kent een TC die aanbestedingen in het kader van het Bouwbesluit beoordeelt. WI gaat daar

medewerker Piet Duiniveld van WI voor inzetten.

6 t/m 9. Communicatie

John meldt dat de klantenservice van WoonInvest, toen hij om een gesprek met Tamara Kipp aanvraag, eens heeft verteld “voor dat soort zaken heeft zij geen tijd” en hem dus min of meer de deur wees. Pauline meldt dat dat onacceptabel is en dat Tamara wel degelijk tijd heeft voor vragen. De klantenservice had een afspraak moeten maken.

Kees meldt dat hij, eveneens van Tamara Kipp, te horen kreeg dat er over de planning voor het plaatsen van de thermostaatkranen en bijbehorende werkzaamheden door de fa. Coster ruim vóór aanvang van de werkzaamheden een brief was gestuurd naar de bewoners terwijl dit niet zo was. Fa. Coster stuurde op 12 juni wel een brief over het *verwijderen* van de oude kranen, incl. planning. Vervolgens stuurde WI op 7 juli een brief zonder planning over dezelfde zaak. M.b.t. tot *plaatsen* v/d thermostaatkranen is geen (duidelijke) communicatie dan wel planning geweest (zie notulen bewonersvergadering 9-9-2014).

M.b.t. de Fa. Coster, Bouwmeester en andere gecontracteerden van WI/Symfonie. Op de recent verspreide sticker (die niet alle huurders kregen) staat dat na kantooruren ook nummer 0174-291 975 (Bouwmeester) gebeld kan worden. In het verleden werd dat gewoon doorgezet naar het spoednummer van WI. Het is een verwarrend geheel van veel telefoonnummers en bedrijven die kopers en huurders moeten bellen. Het verdient de aanbeveling dat WI en Symfonie één A4-tje maken waar alles duidelijk op staat (uitgesplitst naar eigenaar en huurder) en dat verspreiden onder de bewoners. Vooral de groep oudere bewoners snapt er niets meer van. De voorzitter van de VvE overhandigde daartoe tijdens de vergadering een zgn. concept-Meldings- en Klachtenprotocol, zoals dat onlangs door Symfonie Beheer B.V is opgesteld aan WI, met het verzoek deze gegevens te controleren en zo nodig aan te vullen, opdat er uiteindelijk één eenduidig document overblijft met glasheldere instructies voor het melden van storingen, klachten dat van toepassing is op alle gebruikers, dus huurders en eigenaars. WI zegde toe hieraan te gaan werken.

Verder loopt de communicatie tussen Symfonie en WI stroef m.b.t. aannemers. Symfonie moet zaken beter melden aan WI anders weten de bewoners van niets. Verder zouden de aannemers meer proactief moeten zijn in bijvoorbeeld het melden van problemen (zie geval met de sleutels).

11. Waterleidingen

Deze worden niet gecontroleerd of vervangen (niet nodig). Het komt echter helaas wel eens voor dat ze gaan lekken. Pauline overhandigt de folder ‘APK keuring’. Bij mutatie wordt er wel van alles gecontroleerd. Een APK keuring kan aangevraagd worden voor ong. € 40,- .(zie folder).

13. Huishoudelijk reglement VvE

WI heeft deze inmiddels verspreid onder de huurders [opmerking: de verkeerde versie, *MZ*]. Men moest volgens WI, wachten op input van Symfonie, maar dat bleek te berusten op een misverstand. De uiteindelijke versie van het HHR, aangepast na de ALV van 4 maart 2014, was kort na deze vergadering gereed en onmiddellijk door het VvE bestuur aan de beheerder ter verspreiding toegezonden. Ook wat dit betreft was de communicatie tussen WI en Symfonie niet optimaal daar het HHR reeds in maart klaar was en pas in oktober in de bus lag.

17. WVTTK

Of de website van Techem (www.energiecoach.nl) m.b.t. de warmtemeters werkt is nog steeds niet duidelijk. Mw. Van Gessel en Michel kunnen inmiddels wel de gegevens inzien, Peter K. meldt dat het inloggen met

alleen een loginnaam en een wachtwoord niet werkt omdat hij steeds weer de warmtemetercode in moet vullen. Kees meldt dat het hem überhaupt niet lukt [inmiddels wel, MZ]. Verder is het weer een voorbeeld van matige communicatie van Symfonie en WI dat nog immer geen brief is gestuurd naar de bewoners dat de site “up” is. Techem schijnt het nl. reeds gemeld te hebben aan Symfonie.

Michel van Zelst, secretaris BC K'gaarde.

Actielijst, RO WI – BC

| Actie | Datum klaar | Door wie | Opmerkingen |
|---|-----------------|---------------------|---|
| N.a.v. RO d.d. 23-10-2014 | | | |
| 20141023-01 Ledenlijst v/d BC sturen naar WI. | okt. 2014 | Secr. BC | O.a. i.v.m. uitnodiging BC uitje d.d. 22-11-2014. [reeds gedaan] |
| 20141023-02 Contact opnemen met de Klantenservice uitzoeken waarom klanten soms de deur wordt gewezen | 2014 | WI | I.v.m. de “deurwijzingen” Kees, John, Peter K. en Lex. |
| 20141023-03 Doorverwijzingen van Symfonie naar aannemers controleren. | 2014 | WI (Pauline) | Dit gaat nog wel eens fout. Moet gestroomlijnd worden. |
| 20141023-04 Melden bij WI als er iets fout gaat (rayonl@wooninvest.nl). | - | Eigenaars/ huurders | Om de communicatie te kunnen verbeteren moet WI weten wat er niet goed gaat. Aannemers melden dit meestal niet. |
| 20141023-05 De BC wordt weer uitgenodigd voor de ALV v/d VvE. | 26-11-2014 | VvE/WI | Op verzoek van zowel VvE en WI. |
| 20141023-06 Verdeelsystematiek warm tapwater mailen aan de BC. | 2014 | WI (Pauline) | I.v.m. Warmtewet. Hoe wordt er verdeeld/berekend? Wordt er in GJ afge-rekend? Waar zit de warmtemeter precies? (evt. vragen aan J v/d Hulst) |
| 20141023-07 Lijst met nw. huurders vragen. | 1 x p. kwartaal | Secr. BC | Het is geen doen voor WI om dit voor iedere BC bij te houden. Op verzoek wel beschikbaar. |
| 20141023-08 RO WI – BC afpreken. | 2015 | Secr. BC/ WI | Begin 2015 zijn de agenda's bij WI weer bekend. |
| 20141023-09 Uitzoeken of www.energiecoach.nl voor alle bewoners werkt en een brief sturen. | z.s.m. | WI/ Symfonie | Volgens Techem werkt 't. volgens sommige bewoners niet... |
| 20141023-10 A4-tje met telefoonnummers samenstellen en sturen naar bewoners. | 2014 | WI/ Symfonie | Dit om de communicatie te verbeteren. Veel bewoners vinden de vele nummers verwarrend en zouden graag een A4-tje op de meterkastdeur plakken. |

Besluitenlijst WI – BC K'gaarde

| Besluit | Genomen d.d. | Opmerkingen |
|---|---------------------|--|
| 20141023-01 WI communiceert beter met Symfonie. | 23-10-2014 | Het verwijzen naar elkaar behoort tot het verleden. |
| 20141023-02 WI communiceert beter met aannemers en gecontracteerden. | 23-10-2014 | Als een aannemer merkt dat er iets beter/anders kan dan moeten zij dit melden, niet bewoners. |
| 20141023-03 WI communiceert beter met bewoners. | 23-10-2014 | Aannemers als Fa. Coster project mgt. uit handen geven behoort tot het verleden. |
| 20141023-04 Informatie wordt duidelijk en tijdig gegeven aan bewoners. | 23-10-2014 | Aannemers zijn niet eind verantwoordelijk voor contact met bewoners, WI is dat. Zie ook opm. bij besluit 20141023-01. |
| 20141023-05 WI of Symfonie heeft de leiding bij projecten. | 23-10-2014 | Twee kapiteins op één schip werkt niet. Gecontracteerden nooit eind verantwoordelijk. Zie ook opm. bij besluit 20141023-01. |
| 20141023-06 Piet Duiniveld van WI gaat in de TC v/d VvE. | 23-10-2014 | - |
| 20141023-07 Aantal vergaderingen WI – BC mag t.z.t. omlaag naar 1 x per jaar. | 23-10-2014 | In het BC Reglement van WI staat 2 x p.j. De WOHV zegt 1 x p.j. Op het moment is 2 x p.j. nog wenselijk. Door de goede contacten v/d BC met de VvE zou op termijn 1 x p.j. kunnen. |