

	Verslag najaarsoverleg Huurderbelangenvereniging Mijndenhof
Datum:	12 november 2010
Tijd:	13:30 – 15:30
Plaats:	Puperhoedenveem 11 – Detroit zaal
Aanwezig:	Bestuur HBV Mijndenhof: de heren F. Mulkens (FM) en E. Baars (EB) Vesteda: mevrouw D. van de Bovenkamp(DB), de heren S. Lens(SL)
Afwezig:	mevrouw I. Linssen-Baars (IB) en mevrouw M. Sonnenberg (MS)
Datum gewijzigd:	-

<p>1. Opening voorstellen nieuwe leden en medewerkers</p> <p>DB heet de aanwezigen van harte welkom en opent om de vergadering. De heer Lens is nog steeds projectleider bij Vesteda en is dat ook wederom aanwezig. FM benoemt het gemist van de heer R. Bergers met name gezien deze er veel de werkzaamheden van de aannemers controleerde.</p> <p>Inkomen stukken</p> <p>De HBV wil graag dat er zo snel mogelijk een actie komt vanuit Vesteda om de veiligheid in de woningen nog meer te waarborgen. Vesteda heeft op dit moment een project looper met Zone3 in de Aker. Het aantal inbraken ligt daar vele malen hoger dan in de wijk Mijndenhof. SL geeft aan dat er voor volgend jaar een budget is gereserveerd betreffende het aanbrengen van inbraakwerende maatregelen. De concrete uitvoer wordt volgend jaar bekeken. EB gaat contact opnemen met zowel het stadsdeel als Zone3 om te bezien of het mogelijk is dat het stadsdeel ook een budget vrijmaakt.</p> <p>In het kader van de heroriëntatie zijn er binnen Vesteda een aantal processen veranderd. Het doel van de processen is een snellere afhandeling van vragen van klanten ook wanneer betreffende contactpersoon niet aanwezig is. Bewoners kunnen Vesteda op vijf manieren bereiken. Telefonisch via het Amsterdam 020 524 69 00, of de storingsdienst 0800 837 83 32. Schriftelijk via de mail info@vesteda.com, een brief richten de woongalerie of via de website door een klachtenformulier in te vullen. In Maastricht worden alle vragen en klachten gecentraliseerd en doorverzonden aan de diverse medewerkers of direct beantwoord. Alles wordt vastgelegd waardoor er een goede bewaking ontstaat.</p> <p>De HBV gaat de website hierop aanpassen.</p>	<p>HBV</p> <p>HBV</p>
<p>2. Respect en Communicatie: Call center en Aannemers</p> <p>Zoals al eerder gemeld heeft de HBV erg veel problemen met de manier waarop onze medewerkers in Maastricht aangeven dat bij bepaalde storingen het KVO (kosten van ongelijke) verhaal geld. Daarnaast hebben zij ook moeite met de administratieve kosten van minimaal €50,-- die worden berekend en nergens worden vermeld. De HBV heeft advies gevraagd bij de woonbond die hen heeft doorverwezen naar het platform. 17 november wordt dit onderwerp besproken. DvdB gaat navraag doen of de administratieve kosten misschien vermeld kunnen worden op de website. De HBV heeft ook een voorbeeld betreffende het bovenstaande naar zowel Vesteda als het platform verzonden. Gezien de manier waarop zij dit hebben gedaan wordt er afgesproken om vaker contact te hebben. Op deze manier kunnen we elkaar beter op de hoogte houden en houden we de lijnen kort. Zo kunnen we voorkomen dat emoties te hoog oplopen en problemen snel kunnen verhelpen.</p>	<p>Vesteda</p> <p>HBV & Vesteda</p>
<p>3. Notulen voorjaarsoverleg 2010</p> <p>FM geeft door dat de naam van een bestuurslid gecorrigeerd moet worden. Deze wordt direct aangepast. Daarnaast geeft hij door dat alle post naar hem doorgestart kan worden. DvdB gaat het besluit klein herstelling op de mail versturen. De notulen worden goedgekeurd. Actiepunten zijn afgehandeld.</p>	
<p>4 & 5 Vesteda zaken en HBV zaken</p> <p>De HBV geeft aan dat zij graag een cursus zouden willen volgen om de betrokkenheid in de wijk te willen verhogen. Zij geven aan dat ze diverse doelgroepen extra willen betrekken. Zij gaan uitzoeken wat de kosten hiervan zijn en komen hierop terug. Vesteda geeft aan dat naast een deelnemen aan een cursus gekeken moet worden naar andere ingangen. Wat doet de gemeente er precies aan om de betrokkenheid te</p>	<p>HBV</p>

<p>verhogen. Wat hebben ze zelf tot nu toe gedaan. Willen de bewoners wel extra betrokken worden of zijn ze zo wel tevreden? Het is misschien een idee om dit tijdens het voorjaarsoverleg nog wat uitvoeriger te bespreken.</p>	
<p>4. Techniek a) PKVW en PKVC Vesteda heeft voor 2011 een budget gereserveerd om extra maatregelen te nemen. Hoe dit precies vorm wordt gegeven is nog niet bekend. Gezien de manier waarop men ook de laatste tijd inbreekt (insluipen en stenen door de ruit gooien) moet er ook kritisch gekeken of het de investering waard is. Een keurmerk wordt in ieder geval niet aangevraagd. De verhouding tussen de kosten die daarbij komen kijken en de korting die bewoners krijgen van de verzekering is niet in balans. b) contacten met Zone3 De contact met Vesteda en Zone3 verlopen goed. De HBV had het liefst gezien dat Zone3 al direct actief was in de wijk. Voor 2010 stond er echter geen budget uit. In principe zijn er behoorlijk veel maatregelen getroffen. We hopen dat we voor 2011 meer vorm kunnen geven en in samenwerking met zowel gemeente als Zone3 een goed project kunnen opstarten. Streven is ook om de eigen bijdrage van bewoners zo laag mogelijk te houden. c) keukens, badkamers en toilet renovatie Vesteda heeft dit jaar veel badkamers en toiletten gerenoveerd. Grootschalige projecten voor volgend jaar staan dan ook niet meer uit. Er zijn nog een klein aantal bewoners die geen badkamer/toilet renovatie hebben laten uitvoeren. Deze kunnen op schriftelijke aanvraag alsnog gedaan worden of bij mutatie. Voor keukens zijn er weinig tot geen aanvragen binnengekomen. De huurverhoging die gevraagd wordt voor een keukenrenovatie is voor 2011 gelijk gebleven; € 15,-. Voor een badkamer/toilet renovatie vragen wij €12,- bij alle andere complexen. d) Voordeuren: 3 cilinders en 3x beslag Het project is naar tevredenheid afgesloten. Indien er nog klachten komen kunnen bewoners het call center bellen. e) Pompje CV ketel SL meldt dat er diverse oplossingen gevonden zijn. DvdB meldt dat Vesteda bezig is het beleid aan te passen en bij bepaalde complexen geen huurverhoging voor een nieuwe ketel meer vraagt. DvdB gaat uitzoeken of dit voor Mijndenhof ook geldt. f) Kauwen Het project is naar tevredenheid afgesloten. Indien er nog klachten komen kunnen bewoners het call center bellen. SL kijkt de nummers 309 en 311 nog na. g) Dakgoten Het project is naar tevredenheid afgesloten. Indien er nog klachten komen kunnen bewoners het call center bellen. h) Velux dakraam SL geeft aan dat er weinig klachten zijn binnengekomen betreffende de dakramen. Voor 2014 staan een aantal vervangingen op de planning. Of dit werkelijk noodzakelijk is wordt dan bekeken.</p>	<p>Vesteda</p> <p>Vesteda</p> <p>Vesteda</p>
<p>7) Financiële zaken FM meldt dat het bijdrage van de woonbond omlaag gaat en de begroting van 2011 per mail verzonden wordt. DvdB geeft een voorbeeld van alle gegevens die zij nodig heeft op de opdracht uit te zetten.</p>	<p>HBV</p>
<p>8) Mutatielijst De mutatie lijst wordt kort besproken EB geeft aan dat bewoners over het algemeen wel tevreden zijn. DvdB geeft aan dat er weinig leegstand is en er vaak aansluitend verhuurd wordt. Indien de HBV een nieuwe lijst nodig heeft kunnen ze deze altijd per mail aanvragen.</p>	<p>HBV</p>
<p>9. Vervolgafspraken en afsluiting Het volgend overleg vindt op locatie plaats met een inmiddels traditionele schouw op vrijdag 25 maart 2011 tussen 13:00 en 16:00</p>	<p>HBV & Vesteda</p>