



Betreft: WOHV-bespr. Heimstaden met HvA

Onze ref: HT220420_Hoofdweg Torentjes

Tel.: 010-4554351

e-mail: hv.alexanderpolder@gmail.com

Heimstaden

t.a.v. de heer J. van der Linde

K.P. van der Mandelalaan 100,

3062 MB Rotterdam

Rotterdam, 20 april 2022

20-04-2022 Bespreking Heimstaden – HvA

Aanwezig vanwege Heimstaden: Heren Jeffrey van der Linde, Rabi Schults, Martijn van den Berg

Aanwezig vanwege HvA:-werkce.: Heren Hugo Hijmans en Joop Nelemans

Plaats: Heimstaden-kantoor, Rotterdam

Duur: 14:06-16:20 h

1. Inleiding

Jeffrey verwelkomde de aanwezigen.

Hij memoreerde dat de laatste WOHV-bespreking op 20-11-2020 was als video-conferentie. Het is goed dat er nu weer normaal vergaderd kan worden.

Oprichting “Huurders Organisatie Heimstaden Huurders” (HOHN) in maart 2022 als landelijk organisatie van alle Heimstaden-huurders:

Jeffrey meldde dat de huidige overleg-constructie HvA-Heimstaden blijft bestaan. Zie verder onder punt 6.

Als inleiding kwamen stadsverwarmingsprojecten ter sprake. De HvA is betrokken bij projecten en ook Heimstaden heeft deze momenteel in uitvoering.

2. Contacten met Heimstaden

2.1 Contact met Klantenservice moeilijk / antwoorden vaak niet m.b.t. klachten/ reparatieverzoek/vragen.

De HvA meldde dat het lang duurt voordat geantwoord wordt en dan is vaak niet duidelijk wat het verdere verloop is. De HvA zou wensen dat na elke melding onmiddellijk een reactie komt met een zaaknummer en dat actie wordt ondernomen.

Heimstaden vroeg of deze voorbeelden via service@heimstaden.nl werden ingediend. De HvA bevestigde dit. Daarop reageerde Heimstaden dat indiening via de website duidelijker is en sneller intern kan worden opgepakt en uiteindelijk ook sneller kan worden afgehandeld.

➔ Verzoek van Heimstaden aan alle huurders:

Dien klachten/reparatie/vragen in via de website www.heimstaden.nl.

Dan is voor Heimstaden meteen het adres duidelijk en tevens de aard van de melding. Heimstaden meldde dat zij aan een beter systeem werken om de dienstverlening te verhogen. De pilot hiervan is actief in de regio Arnhem.

Nadeel service@heimstaden.nl -> Bij binnenkomst moet die informatie eerst opgezocht en gerubriceerd worden en dat kost extra tijd/mankracht.

Dus Heimstaden doet het dringende verzoek deze zaken via de website te doen! Bij grote calamiteiten (zoals storm) is het erg druk en dan is vertraging mogelijk.

2.2 Liftstoring Torentje 2

Vlak voor Pasen deed de lift het niet meer en het klachtennummer van Otis werd gebeld. Monteur kwam en vertrok weer zonder bericht achter te laten! Daarop werd weer met Otis gebeld en er werd gemeld dat de lift gedurende de Paasdagen niet gerepareerd kon worden. Een bewoner heeft toen een bericht bij de lift aangebracht. Oorzaak was een storing m.b.t. een sensorlijst, die toch vervangen kon worden tijdens een gedeelte van de Paasdagen.

Heimstaden gaat hierover de liftadviseur raadplegen om na te gaan of Otis vrijgave heeft om over zulke uitgaven zelf te kunnen beslissen.

3. **Beheer en verhuur**

3.1 Huuraanpassing 2022

Heimstaden meldde dat de HOHN opdracht heeft ontvangen hierover een adviesaanvraag aan de huurdersvertegenwoordigingen te zenden. De HvA meldde dat zo'n adviesaanvraag nog niet werd ontvangen. Daar dit betrekking heeft op beleid van Heimstaden betreft, verloopt dit vanuit de HOHN.

3.2 Mutatie-overzicht

Gaarne zou de HvA wensen een mutatie-overzicht te ontvangen, zoals MVGM dat deed (alleen adressen, geen namen). Heimstaden zal dit organiseren. De HvA en Heimstaden hebben vastgesteld dat dit complex steeds meer als doorgangshuis wordt gebruikt, want het aantal mutaties t.o.v. enkele jaren geleden is verdubbeld.

3.3 Verkeerssituatie parallelweg

M.b.t. verbouwing/nieuwbouw Hoofdweg 256-260 zal de parkeer-/verkeers-overlast toenemen. Heimstaden meldde dat eind 2022 het inrichtingsplan definitief is. Dan zouden volgens de HvA de vergunningen rond moeten zijn, maar er is nog niets gepubliceerd. Heimstaden vroeg zich af of t.z.t. een

slagboom bij Torentje 3 nodig zal zijn.

4. Servicekosten

4.1 Eindafrekening 2020

De ontvangen eindafrekening van 8-04-2022 was onvolledig en bevat volgens de HvA een onjuistheid:

- Waarom werden de totaaloverzichten per gebouw niet meegezonden? De HvA had deze overzichten bij de controle wel ontvangen (met begroting 2021);
- De 5% administratiekosten over het bedrag per betaalde kostenpost werd in de brief niet vermeld, maar wel toegepast;
- Begroting 2021 ontbreekt in de brief (staat wel op totaaloverzicht per gebouw).

Hugo Hijmans had het bovenstaande op 8-04-2022 aan service@heimstaden.nl gemeld, maar daarop kwam nog geen reactie !

4.2 HvA-controle en daarna eindafrekening 2021

Tuinonderhoud werd in 2021 gedeeltelijk uitgevoerd en de begroting 2021 werd aangepast (zie 4.1).

Glazenwassen werd in mei 2021 niet gedaan.

Heimstaden zal dit in de opzet van de Servicekosten 2021 meenemen en dan ter controle aan de HvA zenden.

4.3 Servicekosten 2022

Heimstaden wenst 2 posten extra af te gaan rekenen (water schoonmaker + 20% van de 24-uursservice cv-onderhoud).

Antwoord HvA: Omdat dit posten zijn die nog nooit gerekend werden, mogen deze posten niet toegevoegd worden.

In de huurcontracten van 1991 worden deze posten niet vermeld als onderdeel van het servicekosten-pakket. In latere huurcontracten staat de post "20% van 24-uursservice cv-onderhoud" wel opgevoerd. Heimstaden overweegt hierover een adviesaanvraag in te dienen bij de HvA.

Volgens Heimstaden staan deze posten in veel jonge huurcontracten wel vermeld en de juridische afdeling zal uitzoeken wat mogelijk is.

De HvA meldde dat er in 1991 (en tot ca.10 jaar daarna) geen watermeters in dit complex aanwezig waren. Elke woning werd met een vast bedrag belast.

4.4 Schoonmaakwerkzaamheden

Al lange tijd zijn de bewoners ontevreden. De firma Vinz is onzichtbaar en is zo'n korte tijd in elk gebouw bezig, dat vastgesteld moet worden dat het werk niet goed wordt uitgevoerd. Ook de stofzuiger (op de rug) in de beginperiode wordt niet meer gehoord. Er wordt sinds 1-02-2022 op het publicatiebord afgetekend, maar de vraag is wat er gedaan werd.

Afspraak voor komende 5 weken: Foto's maken en schriftelijk informatie verzamelen. Daarna wordt besloten hoe dit verder aan te pakken.

4.5 Glazenwassen (oneven maanden)

Afspraak was dat de firma zelf de bewoners van te voren zou waarschuwen. In februari 2022 (beurt van januari) ging dit mis en maakte Heimstaden op verzoek van de HvA de afspraak dat de fam. Nelemans van tevoren zou worden gebeld.

Toen dit begin april (beurt van maart) nog niet was gebeurd werd Heimstaden ingeschakeld. De glazenwasser komt 28-04-2022. Er zal dus "ingehaald" moeten worden om 6x in 2022 te glazenwassen.

4.6 Vervangen lampen

Dit werd tot heden (na afspraak met vorige beheerders) door de HvA uitgevoerd, waarbij de beheerder de tl-buizen en starters levert.

Bij vervanging van LED-lampen begin vorig jaar ging dat mis (tl-buis past niet in LED-armatuur).

Heimstaden wenst dat bewoners geen gevaar lopen, zodat nu afgesproken wordt dat Heimstaden (Rabi) dit vanaf heden coördineert.

5. **Investerings/werkzaamheden**

5.1 Investeringsplan 2022/2023

Heimstaden meldde voor 2022:

- Er wordt een plan gemaakt om de plafonds op de verdiepingen te vervangen (zijn nu 30 jaar oud);
- Er wordt planmatig schilderwerk uitgevoerd aan de buitenzijde. Ook worden daarbij de balkonhekken gereinigd. Tevens worden de raamdorpelstenen aangepakt/vervangen;
- Sleutelplan -> Alle sleutels worden door elektrische vervangen;
- Een schoonmaakttest wordt uitgevoerd vanwege de vloerbedekking in de hallen en trappenhuizen. Afhankelijk daarvan wordt besloten hoe om te gaan met mogelijke vervanging;
- Een videofoon als vervanging van de intercom.

Hierbij geldt wel de disclaimer dat verhuurder zich het recht behoudt om bij eventuele (financiële) tegenvallers te besluiten het werk op te schorten of later uit te gaan voeren.

Heimstaden meldde voor 2023:

- Dakbedekking vervangen en bij-isoleren. De HvA meldde dat het dak ca. 15 jaar geleden gedaan is. Heimstaden zoekt dit nog op;
- Automatische deuren en nieuwe brievenbussen samen met de renovatie van de entree.

5.2 Slagboom bij Torentjes 1+2 (70%-goedkeuring)

Er zijn 18 stemformulieren binnengekomen (15 voor en 3 tegen).
Herinneringsbrieven worden op 20-04-2022 bezorgd.

5.3 Herinrichting tuinen (incl. ophoging); presentatie herinrichtingsplan

De tuinman heeft de vraag ontvangen een herinrichtingsplan op te stellen en dit in week 17 aan de HvA te zenden.
Er is een budget.

5.4 Verduurzaming

Verduurzaming staat hoog in het vaandel binnen Heimstaden. Derhalve heeft het project aan de "Hoofdweg" momenteel op dit vlak niet de allerhoogste prioriteit, daar er momenteel hard wordt geïnvesteerd om de woningen met een laag energielabel (E t/m G) te verduurzamen. Doelstelling is om voor alle woningen van Heimstaden in 2030 een energielabel C of beter te verkrijgen of verkregen te hebben. Plannen in de wijk m.b.t. de Gemeente kunnen dit bespoedigen.

Heimstaden noemde vervanging van de cv-ketel door een warmtepomp met boiler een mogelijkheid, maar de ruimte daarvoor ontbreekt.

De HvA meldde dat een voorstel naar Heimstaden werd gezonden. Dit wordt opgezocht.

5.5 Grondaanvulling langs singels

De halve singel is eigendom van Heimstaden.
Een oplossing wordt door de tuinman gezocht.

5.6 Vervanging zoutboxen

Heimstaden onderzoekt een alternatief.

5.7 Laadpalen voor elektrische auto's op onze parkeerterreinen

Een bewoner had een verzoek hiertoe gedaan.

Heimstaden meldde dat voorbereidingen hiertoe werden aangebracht bij het ophogen van de parkeerterreinen in 2021.

Heimstaden heeft moeten concluderen dat zij dit op dit moment niet zelf gaan aanbrengen. Individuele aanvragen van huurders zullen worden bekeken, daar er nog geen Heimstaden beleid voor beschikbaar is.

5.8 Fietsenbeugels/rekken nabij de hoofdingangen

Zwerffietsen en scooters zijn een probleem als die beugels worden geplaatst.

6. **Wat verder ter tafel komt**

6.1 HOHN = Huurders Organisatie Heimstaden Nederland (zie punt 1).

De HvA ontving van Heimstaden een stapel documenten welke door Heimstaden samen met HOHN werd samengesteld.

De HvA moest vaststellen dat deze documenten geheel gebaseerd zijn op bestaande of op te richten bewonerscommissies. Hier is geen plaats voor een huurdersvereniging, want de Overlegwet (Wet Overleg Huurders Verhuurder) stelt sterk verschillende eisen aan huurdersverenigingen en bewonerscommissies. En de HOHN wil samen met Heimstaden volgens de Overlegwet tot een vruchtbare landelijke samenwerking komen met alle Heimstaden-huurders.

De HvA heeft ervaring opgedaan in het CBRE-Huurdersplatform en dat is goed bevallen vanwege uitwisseling van informatie, ervaring en medezeggenschap.

Heimstaden is het met de HvA eens dat huurdersverenigingen een plek in de organisatie krijgen en zal HOHN en hun contactpersoon Sander Bruijn opdragen een aansluiting van huurdersverenigingen mogelijk te maken. Daarna volgt de stemming over een definitief HOHN-bestuur.

6.2 Afsluiting bespreking

Heimstaden dankt de HvA voor hun inbreng tijdens deze Overlegvergadering.

=====
Genotuleerd door Hugo Hijmans met aanvullingen/wijzigingen door Heimstaden op 6-06-2022.