

JAARVERSLAG 2021

Ook 2021 werd helaas beheerst door de COVID-19 pandemie. Daarom is het Argosbestuur het hele jaar door niet fysiek bij elkaar geweest. Al het contact verliep via het beeldscherm en onze vergaderingen vonden plaats via Microsoft Teams, ook de overlegvergaderingen met Rndom Wonen en de gesprekken met Raad van Commissarissen. Dit was geen ideale situatie. Vanwege de coronabeperkingen kon ook de Algemene Ledenvergadering niet doorgaan. De stukken zijn daarom openbaar gemaakt via de website van Argos: www.hvargos.nl. Hieronder een korte terugblik op 2021.

Bestuur

In 2021 bestond het bestuur van Huurdersvereniging Argos uit de volgende leden:

1. André Plooi, voorzitter
2. Roel Brandsma, secretaris/webbeheerder
3. Jeannette Lemstra, penningmeester
4. Fred Steenbergen, algemeen bestuurslid

Rooster van Aftreden

Aftreden

Voorzitter André Plooi Ad interim
Secretaris Roel Brandsma Herkozen
Penningmeester Jeannette Lemstra 2023
Algemeen bestuurslid Fred Steenbergen 2024

Advies Huurverhoging 2021

Het Argosbestuur was blij met het besluit van de Minister van Volkshuisvesting om in 2021 de huren te bevriezen. Het bestuur had voordien al een advies over de huurverhoging voorbereid, maar dit werd natuurlijk door het besluit van de Minister overruled.

Klantvisie

Rndom Wonen (RW) is zich ervan bewust dat goede communicatie met de huurder uiterst belangrijk is om de juiste keuzes te maken in een tijd waarin bijna alles in het teken staat van de opdracht om zoveel mogelijk te bouwen. De corporatie heeft erover nagedacht op welke manier dit het beste kon worden vormgegeven. Daarom heeft Rndom Wonen eind 2020 een Klantvisie opgesteld, waarin ze stelt:

Huurders staan bij RW centraal. RW weet wie haar huurders zijn en welke wensen en eisen ze hebben. Huurders vragen van RW een goede betaalbare woning en een goede dienstverlening, met een goede bereikbaarheid en snelle serviceverlening.

Bijna de helft van de hoofdhuurders bestaat uit ouderen boven de 65. Een kwart van hen is ouder dan 75 jaar. De andere helft is tussen de 30 en 65 jaar.

Het Argosbestuur heeft een uitgebreide reactie gegeven op deze Klantvisie:

Dienstverlening?

Dit raakt de ziel van de corporatie in haar volle omvang. Natuurlijk wil Rndom Wonen dat haar huurders prettig wonen. Dat huurders snel en adequaat geholpen worden bij vragen en wensen. Technische problemen in de woning moeten snel worden opgelost. Daar wordt door het bestuur niet aan getwijfeld. Toch is de praktijk weerbarstig.

Metten is weten

Een waarheid die niemand zal ontkennen, is dat metten weten is. Voor het bestuur is het zeer belangrijk dat Rndom Wonen zich de vraag stelt: Wat vinden de verschillende huurdersgroepen eigenlijk belangrijk in onze dienstverlening? Stelt een oudere huurder (55+) andere eisen dan een jongere? En vindt een gezin andere zaken belangrijker dan een alleenstaande? Het bestuur wil u als advies meegeven dit te laten onderzoeken. Als dienstverlening zo persoonlijk is, hoe is het dan mogelijk om daar vanuit klantonderzoekscijfers op in te spelen? Cijfers geven een trend, een algemeen beeld, maar geven geen inzicht in het verhaal erachter.

Het bestuur heeft verder bepleit dat RW een huurderspanel introduceert. Hiervoor heeft het drie vragen ingediend om op te nemen in de vragenlijst van het klantenonderzoek:

1. Wat vindt de huurder zelf van de verhouding tussen de kwaliteit van de woning en de leefbaarheid en de huurprijs die betaald moet worden?
2. Hoe ervaart de huurder de sociale veiligheid in verhouding met de overlast die wordt ervaren?
3. Hoe denken de huurders over de mogelijke duurzaamheidstoepassing(en)?

Convenant zorgafhankelijke groepen

De Gemeente Pijnacker-Nootdorp en Rndom Wonen hebben samen met de gemeenten Delft-Westland en Midden-Delfland in 2021 een convenant ondertekend voor het huisvesten van zorgafhankelijke groepen. Hierdoor wordt het mogelijk dat deze groepen uit een instelling met thuisindicatie, of met een ambulante begeleiding, vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in een reguliere sociale huurwoning geplaatst kunnen worden. Hierdoor kunnen ze deelnemen aan de maatschappij en komen tot herstel. Het Argosbestuur heeft hierbij aangegeven dat begeleiding wel 24 uur per dag noodzakelijk is, zodat eventueel ingrijpen snel en daadkrachtig kan plaatsvinden.

Verenigingen van Eigenaren

De laatste jaren is er binnen verschillende complexen van Rndom Wonen sprake van een mix van eigenwoningbezit en huurwoningen. Zo gauw als een woning in een complex van huurwoningen wordt verkocht, wordt er in dat complex direct een Vereniging van Eigenaren (VvE) actief. De overlegstructuur verandert meteen. Vanaf dat moment worden de huurders namelijk niet meer rechtstreeks betrokken bij de besluitvorming in hun flat. Het Argosbestuur heeft met het oog hierop een notitie geschreven, waarin het ervoor pleit dat

de huurders betrokken kunnen worden bij de besluitvorming van het VvE-bestuur. In de VvE heeft Rndom Wonen altijd meerderheid van stemmen (omdat de corporatie altijd meer dan de helft van de woningen in bezit houdt). De notitie van het Argosbestuur is welwillend door Rndom Wonen ontvangen.

Basiskwaliteit Mutatieonderhoud

Rndom Wonen ziet de kosten voor het mutatieonderhoud al een aantal jaren oplopen. Eén van de redenen hiervoor is dat, conform beleid, douches, keukens en toiletten (dkt's) niet planmatig worden vervangen. De dkt's blijven daardoor langer in een woning en de kwaliteit ervan is meer afhankelijk van het gebruik geworden. Bewoners kunnen het overigens altijd melden wanneer er mankementen zijn. Ook kijkt Rndom Wonen bij mutatieonderhoud kritisch naar de technische staat. Maar dan is het goed dat ze dat op grond van meer criteria doen dan tot nu toe. Reden dus om de basiskwaliteit vanuit het principe 'moeten en willen' vast te leggen.

Het Argosbestuur kan zich vinden in deze gedachte maar heeft twee vragen:

1. Kan een zittende huurder aanspraak maken op zaken die bij mutatie worden gedaan? Zo zou bijvoorbeeld een waterbesparende douchekop wel bij mutatie worden geplaatst, maar ze wordt niet aan alle huurders verstrekt, tenzij de douchekop vervangen moet worden.
2. Wordt bij mutatie dubbel glas geplaatst als dit bij onderhoud/renovatie in de woning niet gedaan is?

Samenwerkingsovereenkomst

In 2021 is de samenwerkingsovereenkomst tussen huurdersvereniging Argos en Rndom Wonen opnieuw omschreven. Een korte samenvatting hiervan is:

1. Het optimaliseren van de levenskwaliteit van huurders
2. Het bevorderen van een goede relatie tussen huurders en RW
3. Het aansluiten van het door Rndom Wonen gevoerde beleid bij de behoefte van de (toekomstige) huurders
4. Het bevorderen van een goede verhouding tussen de hoogte van de huren en de kwaliteit van woningen en woonomgeving.