



22-2-2022

Van der Valk Hotel Utrecht

1. Opening jaarvergadering

Gerrit van Vegchel (dagvoorzitter) opent de bijeenkomst en heet iedereen van harte welkom. Nadat het bestuur zich heeft voorgesteld geeft hij het woord aan het bestuur van HNM om de terugblik van 2021 toe te lichten.

2. Terugblik 2021

a. Activiteitenplan 2021

Hans Hiltemann (voorzitter HNM) licht het Activiteitenplan 2021 toe. Hij geeft aan dat het door covid-19 moeilijk was om activiteiten te organiseren waarbij de achterban werd betrokken. Ook geeft hij aan dat het vertrek van Willem Stokkers (portefeuillehouder Bewonerscommissies) impact heeft gehad op het betrekken van de bewonerscommissies. De HNM is van plan om in 2022 met alle bewonerscommissies in gesprek te gaan over hun behoefte aan ondersteuning en wat het HNM hierin kan betekenen.

Een huurder uit Overvecht geeft aan dat Willem Stokkers goed betrokken was bij haar wijk en dat zij daarom vanuit haar Bewonerscommissie de samenwerking met Willem Stokkers voortzet. Ook roept zij de HNM op om bewonerscommissies vroegtijdig te betrekken. Hans geeft aan dat het bestuur dit wel heeft geprobeerd. Er hebben gesprekken plaats gevonden over de samenwerking met Willem Stokkers. Die hebben niet geleid tot de gewenste samenwerking. Het bestuur vindt de samenwerking met bewonerscommissies ontzettend belangrijk en zal daarom in 2022 de gesprekken met de bewonerscommissies oppakken. Dat was door Corona de afgelopen periode heel lastig.

Hans geeft daarnaast aan dat het HNM op zoek is naar nieuwe portefeuillehouders en roept geïnteresseerden op om zich aan te melden.

b. Jaarverslag HNM

Redouan Dahmane (officemanager) geeft een korte samenvatting van het Jaarverslag 2021.

Een huurder vraagt of er ook een jaarverslag van de portefeuille Denktank is opgesteld. Redouan geeft aan dat de portefeuillehouder door omstandigheden hier niet aan toe is gekomen en licht de werkzaamheden van de portefeuillehouder over het afgelopen jaar zelf kort toe. Ook informeert de huurder naar het verslag van de jaarvergadering van 2021. Redouan geeft aan dat er vanwege corona geen jaarvergadering heeft plaatsgevonden en dus ook geen formeel verslag van de jaarvergadering. Andere stukken zijn gedeeld via de digitale kanalen.

Redouan roept huurders op om zich aan te melden voor bewonerscommissies en voor de rol van portefeuillehouders. Daarnaast vraagt hij de vertegenwoordigers van de bewonerscommissies of ze hun contactgegevens kunnen actualiseren via de administratie van Mitros.

c. Financieel verslag HNM

Abdelkader el Yandouzi (penningmeester) licht het financieel verslag toe. Hij geeft aan dat HNM een financieel gezonde organisatie is en dat er door covid-19 minder is uitgegeven dan begroot. Volgens de overeenkomst met Mitros doet HNM niet aan vermogensopbouw en wordt een te veel aan vermogen teruggestort naar de rekening van Mitros.

Een huurder vraagt hoe HNM kosten kan hebben gemaakt bij inhuur derden, terwijl er door covid-19 weinig mogelijk was. Hans geeft aan HNM intern ondanks de uitgebroken pandemie niet stil heeft gezeten. Intern is HNM druk bezig geweest met reorganiseren en digitaliseren. Tevens heeft HNM trainingen gekregen van de Woonbond over o.a. de prestatieafspraken. Daarnaast hebben bewonerscommissies derden ingehuurd voor advisering.

3. Samen in gesprek over dienstverlening Mitros

De dagvoorzitter legt een aantal stellingen voor waarover de HNM graag de mening van de huurders hoort (schuin gedrukt de stelling).

1. *Bij Mitros moet het altijd mogelijk zijn om klachten telefonisch te melden*

De huurders zijn het hier unaniem mee eens. Huurders willen dat Mitros telefonisch goed bereikbaar is. Uit ervaring van een aantal huurders blijkt dat dit vaak niet het geval is. Een huurder geeft aan dat het een uur duurde voordat er contact was terwijl er in huis sprake was van een incident, een urgente situatie. Een andere huurder geeft aan dat de telefonische dienstverlening verder is verslechterd sinds er een nieuwe aanbesteding heeft plaats gevonden. Ook de communicatie over de telefonische bereikbaarheid kan beter. Via teams geeft een huurder aan dat als er in het weekend een calamiteit is, het vrijwel onmogelijk is de Mitros te bereiken.

2. *Ik heb graag persoonlijk contact met Mitros in de buurt*

Vrijwel alle huurders geven het aan het met deze stelling eens te zijn. Veel huurders kennen de wijk en buurtbeheerder niet of onvoldoende. Een huurder die het niet met de stelling eens is, geeft aan dat hij in zijn buurt wel goed contact heeft met de wijk- en buurtmedewerker van Mitros en deze ook kan benaderen als er iets speelt. Hij heeft hier goede ervaringen mee. Anderen geven aan dat er veel wisseling van personeel is en dat dit een verbeterpunt van Mitros is. Dat is reeds eerder beloofd. Redouan geeft aan dat HNM in overleg met Mitros een bijeenkomst wil organiseren voor alle bewonerscommissies waarbij ook wijkbeheerders en woonconsulenten aanwezig zijn om dit vraagstuk op te pakken. Ook de Aanwezigen via teams stemmen groen.

3. *De buurtbeheerder en woonconsulent zijn mij bekend*

Pakweg de helft van de huurders is het met deze stelling eens. Een huurder uit Nieuwegein die het niet eens is met de stelling, geeft aan dat zij in één jaar vier nieuwe woonconsulenten hebben gehad.

4. *Ik ben tevreden over de dienstverlening van Mitros*

De huurders zijn het overwegend oneens met de stelling. Een huurder die wel tevreden is geeft aan dat bij hem de problemen wel snel worden opgepakt.

5. *Ik loop gemakkelijk binnen bij Mitros*

De huurders zijn het overwegend oneens met de stelling. Mitros heeft in Utrecht en Nieuwegein geen inlooppunten.

6. *Als ik kon kiezen woonde ik liever buiten de stad*

De meningen over deze vraag zijn verdeeld en persoonlijk: een huurder geeft aan dat het vanwege gezinsuitbreiding op termijn de voorkeur heeft om buiten de stad te wonen. Een andere huurder is niet tevreden over de leefbaarheid van de buurt en wil dat de leefbaarheid wordt aangepakt. Een Teamsreactie: “Voel me echt een beetje in de zeik genomen aangezien het wonen in de stad Utrecht al zo bedreigd wordt met alle nieuwbouw...”

7. In mijn wijk moet meer en sneller gebouwd worden

De huurders zijn het overwegend oneens met de stelling. Ze vinden dat Mitros in hun woonbuurt meer moet investeren in de bestaande woningen en in de leefbaarheid

8. Ik woon in een huurwoning die betaalbaar is

De huurders zijn het overwegend eens met de stelling.

9. Ik ben tevreden over de kwaliteit van mijn woning

Ruim 2/3 van de huurders is het eens met de stelling. Ongeveer 1/3 niet. Dat betreft vooral huurders die in een woning leven met beperkte isolatie en veel gasverbruik. Een huurder geeft aan dat zij in een tochtig, slecht geventileerd huis woont waarbij de energierekening amper te betalen is. Ze wacht al enkele jaren op renovatie door Mitros. Dat is ook beloofd maar ze komen maar niet in actie.

4. Fusie Mitros en Viveste

De dagvoorzitter geeft een korte toelichting over de huidige stand van zaken van de voorgenomen fusie tussen Mitros en Viveste. Het bestuur kan aan de voorkant van het proces een aantal randvoorwaarden meegeven aan Mitros voordat er kan worden ingestemd met een fusie. Het bestuur van HNM heeft instemmingsrecht en kan dus in het overleg met de bestuurder punten naar voren brengen die van belang zijn.

In het gesprek met de aanwezige huurders en vertegenwoordigers van bewonerscommissies zijn de volgende punten van aandacht mee gegeven aan het bestuur:

- Een flink aantal bewoners maakt zich zorgen over de kwaliteit van de dienstverlening van Mitros. Die is de laatste jaren niet beter geworden. Bij de fusie met Viveste belooft Mitros een goede dienstverlening en een kwalitatief sterke woningvoorraad. De kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van het onderhoud is nu in een aantal buurten niet goed geregeld. Bewoners vragen zich af hoe Mitros de meerwaarde van een fusie kan waar maken als de eigen organisatie, het onderhoud en dienstverlening niet op orde is. Deze huurders geven aan dat het HNM met Mitros om tafel moet om eerst concrete afspraken te maken over hoe Mitros de bereikbaarheid, de kwaliteit van het onderhoud en het beheer en de dienstverlening gaat verbeteren. Mitros heeft al jaren goede bedoelingen maar is nog steeds onvoldoende in staat om in alle wijken en buurten te komen tot goede dienstverlening en een aanpak van woningverbetering. Nog steeds leven bewoners in woningen met energielabel E, F of G.
- Voor de bewoners is in de fusie-effectrapportage niet helder welke meerwaarde de schaalvergroting concreet heeft voor de bestaande woningvoorraad. Ze zijn ook wat sceptisch over het optimisme ten aanzien van de nieuwbouw ambitie van de fusie-organisatie.
- Een huurder uit haar zorgen over de huidige vraagstukken die mantelzorg met zich meebrengt voor huurders. Zij wil graag dat de fusieorganisatie duidelijk maakt hoe zij ondersteuning gaat bieden aan dergelijke maatschappelijke vraagstukken in de wijken en buurten waar Mitros bezit heeft.
- Een aantal huurders wil dat Mitros meer aandacht besteedt aan sociaal beheer en daarover ook overleg voert met bewonerscommissies. Mitros heeft recent in een complex voor ouderen een aantal jongeren met een 'rugzakje' geplaatst. Dat leidt tot overlast in het complex. Mitros laat dat gewoon gebeuren zonder daarover te communiceren en te overleggen.
- Een huurder merkt op dat Viveste ook al eerder pogingen heeft ondernomen tot fusie met een corporatie uit Zeist. Deze is niet gelukt. Hij is benieuwd om welke redenen deze fusie niet is gelukt en welke risico's dit met zich meebrengt voor Mitros. Volgens deze huurder zijn de huurders van Viveste in Houten niet enthousiast over de fusie. Het is ook goed om daar naar te informeren.

- Reacties van teams: “Wat zijn de gevolgen voor de huidige huurders? Niets is geen antwoord. Welke garantie biedt de huidige huurder aan de zittende huurder? Graag concreet reactie/antwoord”, “Gevolgen van een fusie hebben heel veel impact op werkprocessen, dit brengt onwijs veel met zich mee. ”, “Ik sluit me aan met de sprekers in de zaal om de fusie nog eens goed te tegen het licht te houden. Levert het iets op uiteindelijk.” en “Ik heb namelijk helemaal geen post m.b.t. deze fusie ontvangen!”

Het algemeen gevoel onder huurders ten aanzien van de fusie is dat Mitros eerst maar eens haar eigen zaakjes op orde moet brengen voordat zij gaat fuseren met een andere corporatie. Vooral ook omdat een fusie weer veel gedoe oplevert in de organisatie van Mitros en dat zal naar verwachting ten koste gaan van de kwaliteit van de dienstverlening. De huurders vinden dat het bestuur van HNM voorafgaand aan een fusieadvies harde afspraken met het bestuur van Mitros moet maken over de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening in brede zin: bereikbaarheid, sociaal beheer, klachtenafhandeling, kwaliteit van het vastgoed, onderhoud en wijk en buurtbeheer.

Het bestuur is gevraagd om uiterlijk 31 maart advies uit te brengen met het verzoek om onvoorwaardelijk in te stemmen met de fusie. Het bestuur neemt bovenstaande punten mee in het overleg met Mitros. De huurders en de afgevaardigden van de bewonerscommissies willen dat het bestuur voorafgaand aan het advies aan het bestuur van Mitros, overleg voert met vertegenwoordigers van de bewonerscommissies over het advies inzake de fusie.

5. Huurverhoging

Hans vertelt wat het huidige uitgangspunt is van Mitros ten aanzien van de huurverhoging. Mitros maakt in 2022 gebruik van de maximale huurverhoging die wettelijk mogelijk is. Hij wil vanuit HNM het gesprek aan gaan met Mitros om te kijken waarom er geen meer beperkte huurverhoging wordt gerekend, in het bijzonder voor woningen met energielabels van E-G.

De huurders ondersteunen dit uitgangspunt van het HNM en vullen aan dat het mogelijk moet zijn om een huurverhoging terug te draaien indien een huurder dit niet kan betalen. Ook is het momenteel niet mogelijk om als bewonerscommissie/groep huurders bezwaar in te dienen namens een groep huurders. Er wordt aan bestuur gevraagd om dit mee te nemen in het gesprek met Mitros.

6. Afsluiting

Hans bedankt alle huurders voor hun inbreng en aanwezigheid en in het bijzonder de Portefeuillehouder Huurders Nieuwegein Jeanette Overbeek die gaat stoppen. Tot slot roept de voorzitter huurders op om zich aan te melden als vrijwilliger bij HNM om de belangenbehartiging van de huurders te ondersteunen.

De bijeenkomst wordt gesloten.