



## **GESPREKSVERSLAG**

Bestuur SHML met voorzitters bewonerscommissies.

Aanwezig namens SHML: Ton Doensen, Léon Bouwels, Peter Bruekers, Joke de Vrankrijker, Francien Doensen.

Voorzitters: Zie bijlage 1.

### **Opening**

De bijeenkomst wordt om 10.00 uur geopend door de vicevoorzitter Ton Doensen. Hij heet iedereen van harte welkom.

### **Mededeling**

- Voorzitter Wilma de Bakker heeft haar taken neergelegd. Ton is interim-voorzitter en de overige taken worden binnen het bestuur verdeeld.
- De data voor de Bc's bijeenkomsten zijn bekend en ingepland.
- Daryl Gubbels is toegevoegd aan het team SHML en gaat zich met ICT-aangelegenheden bezighouden.
- Peter Bruekers is toetreden tot het bestuur van SHML.

### **Doel van de bijeenkomst**

Het bestuur heeft een visie ontwikkeld met betrekking tot het afwerken van klachten, maar heeft intern ook voor een nieuwe taakverdeling gekozen. Hierdoor ontstaat een stabielere organisatie. Ook de werkwijze van SHML gaat veranderen. SHML heeft dit al besproken met de ketenpartners van Wonen Limburg, de complexbeheerders en leefbaarheidsmedewerkers en niet onbelangrijk nu met de voorzitters van de bewonerscommissies.

SHML hecht veel waarde aan persoonlijk contact en gaat daar ook in investeren. Een goede verstandhouding met alle betrokkenen dient een gezamenlijk doel en dat is samen zorgen voor een adequate klachtenafhandeling.

Daarvoor is het nodig dat de communicatie wordt verbeterd. Dat partijen elkaar snel kunnen vinden, bereikbaar zijn en klachten kunnen bespreken. SHML vindt het niet

nodig en zelfs onwenselijk om klachten in te sturen over een ketenpartner of medewerkers van Wonen Limburg. SHML wil er samen uit komen.

### **Hoe gaan we te werk**

Samen met de Bc's wil het bestuur streven naar een efficiënte en minder tijdrovend verloop van de bijeenkomsten.

Ook de tijdspanne ter voorbereiding met onze gesprekspartners bij Wonen Limburg willen wij verruimen opdat ook zij zich optimaal kunnen oriënteren, voorbereiden en inleven in de aangedragen agendapunten, onderwerpen en materie. Zie bijlage 2.

Dat wil wel zeggen dat de meldingen en afhandeling van klachten daar waar mogelijk ook sneller moet worden opgepakt.

SHML wil streven naar een efficiënte klachtenprocedure en een goede interactie met alle partijen. De klachten die bij SHML binnen komen over ketenpartners of medewerkers van Wonen Limburg worden eerst door SHML gewogen. SHML gaat het betreffende bedrijf of medewerker van Wonen Limburg benaderen om te horen wat de mogelijke achtergrond van de klacht is, alvorens de klacht te formaliseren. Deze werkwijze leidt aan de voorkant al vaak tot een oplossing.

Bij Wonen Limburg liep de communicatie t.a.v. de meldingen niet altijd soepel. Nu is er intern een klachtensysteem opgezet en ligt de klacht c.q. melding vast. Na 24 uur wordt de melding doorgegeven aan degene die dat in zijn portefeuille heeft en welke ketenpartner is ingeschakeld.

Ook de meldingen door bewonerscommissies kan beter. Er moet een duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen meldingen die zij als vertegenwoordigers van het complex doen en die van een individuele bewoner voor klachten in zijn of haar huis. Deze laatste is zelf verantwoordelijk voor de melding.

Ketenpartners gaven aan dat het inschatten van de tijdsduur van een reparatieklus soms lastig is. Maar in het gesprek met SHML en ketenpartners is aangegeven dat het van belang is dat de werknemer of het bedrijf zelf even belt naar de huurder of Bc-voorzitter als het om een klus gaat in het gebouw. Ook als deze niet op de afgesproken tijd kan komen. Niet alle onderaannemers van de ketenpartners zijn bekend daarom komt er een lijst van bedrijfsnamen.

SHML-klachtenrapport. De klachten die in dit rapport staan komen via de mail, balie en bewonerscommissies bij SHML binnen.

SHML belt na enkele weken met bv. de voorzitter van de bewonerscommissie om te vragen of de klacht is afgewerkt. Zo nodig belt SHML met de betreffende complexbeheerder of leefbaarheidsmedewerker aangaande de klacht. Een volgende stap kan zijn het indienen van een klachtenformulier richting Wonen Limburg. Grotere klachten met daarin een juridische component of anderszins gaan rechtstreeks naar Wonen Limburg. Maar voorafgaand aan dit traject start SHML met een vragenlijst.

Een melding die door een huurder wordt ingediend en onderhoud technisch is stuurt SHML terug naar de buurtwinkel van Wonen Limburg. Als Wonen Limburg na laat te reageren op de melding komt SHML in actie.

SHML registreert en filtert klachten. De meeste zijn van de bewonerscommissies afkomstig. Met de nieuw gekozen werkwijze zijn de klachten in het afgelopen jaar met bijna 50% afgenomen.

### **Financiën**

Oude regeling BC' s.

De laatste jaren hebben wij als SHML een financiële bijdrage geleverd aan de bewonerscommissies die bij ons zijn aangesloten.

Op de eerste plaats openen wij een bankrekening voor iedere nieuwe bewonerscommissie bij de ING Bank.

De nieuwe bewonerscommissie kreeg een startsaldo van € 250,00.

De jaren daarna werd dit bedrag aangevuld met de uitgaven die een bestuur van een bewonerscommissie maakte aan kosten.

De opgevoerde kosten moest middels een lijst opgestuurd worden naar SHML.

De kosten bestonden uit kosten die het bestuur in de loop van dat jaar had gemaakt; bijvoorbeeld kosten inktcartridges, vergaderkosten (koffie-Thee-Attentie bij de koffie), kleine materialen en nog andere uitgaven.

Was het bedrag bijvoorbeeld samen € 150,00 dan werd dit bedrag vergoed en aangevuld zodat er weer een totaalbedrag van € 250,00 op de rekening stond.

Verder werden de bankkosten van de bankrekening vergoed, t.w. internetkosten en de kosten voor de bankpasjes.

### **Nieuwe regeling BC' s**

Wat gaat er per 2021 veranderen.

Het enigste wat er gaat veranderen is dat bewonerscommissies op jaarbasis nu € 150,00 gaan krijgen van SHML. Dit bedrag wordt eind januari medio februari op hun bankrekening gestort. Het is niet meer nodig dat de bewonerscommissies een lijst van de gemaakte kosten in te sturen. SHML ziet hier vanaf.

Voor de rest blijft alles hetzelfde. SHML blijft de bankkosten vergoeden.

### **Belangrijk**

Voordat een bewonerscommissie een groot geldbedrag gaat uitgeven –dat boven de € 150,00 ligt– moet er eerst overleg plaatsvinden tussen het bestuur van een bewonerscommissie, SHML en Wonen Limburg.

Mogelijk dat het bedrag voor activiteiten aangevuld kan worden uit het *leefbaarheidsbudget*, maar die beslissing is aan Wonen Limburg.

Wil men in aanmerking komen voor een bedrag uit het *leefbaarheidsbudget* dan moet worden aangetoond waarop dat van toepassing is, voor welke activiteit etc. Uitgangspunt is dat de huurders hier profijt van hebben. De hoogte van het bedrag wordt bepaald door de aard van de activiteit. De aanvraag kan worden ingediend bij

de leefbaarheidsmedewerkers van Wonen Limburg.

### Ingang

Ingangsdatum nieuwe regeling is 1 januari 2021.  
Voor dit jaar blijft de oude regeling van toepassing.

### Vrijwilligersvergoeding

De onbelaste vrijwilligersvergoeding is € 1700,00 maximaal per jaar en dat geldt ook voor personen die samenwerken met SHML: bijvoorbeeld als contactpersoon of lid zijn van een werkgroep bij Wonen Limburg namens SHML.  
Bij interesse hierin kan men om inlichtingen vragen bij de secretaris van SHML.

### **Rondvraag**

St Louis:

Opwaardering woningen en huurverhoging.

Hier ligt een bezorgdheid dat door de opwaardering de huurtoeslag niet meer van toepassing is. De betaalbaarheid van een huurwoning kan derhalve in het gedrang komen.

Door de nieuwe normen en voorwaarden voor aanvraag en toekenning van huurtoeslag is het raadzaam om de proefberekening bij de belastingdienst in te vullen: welk deel van servicekosten mag meegeteld worden bij de kale huur voor de huurtoeslag.

Kuiperflat:

Energietransitie beleid.

Dit beleid komt steeds meer in beeld. Heeft SHML invloed op dit beleid bij Wonen Limburg. SHML zit in de commissie duurzaamheid van Wonen Limburg en ook de Huurdersraad (HR) heeft hierover een adviserende rol

Toewijzing woningen voor mensen met een *rugzakje*.

In de wet staat het begrip passend toewijzen.

Huishoudens krijgen zo een woning met een huur die aansluit bij hun inkomen. Het moet voorkomen dat huurders snel in betalingsproblemen komen en dat het bedrag dat het Rijk moet uitgeven aan huurtoeslag te hoog oploopt.

SHML wil het toewijzingsbeleid onder de aandacht brengen en vragen of het mogelijk is een evenwichtig toewijzingsbeleid (i.z. rugzakjesproblematiek) te realiseren.

Dat wil zeggen een evenredige verdeling over alle complexen en woningen, daarbij aangetekend dat dit geen eenvoudig onderwerp is.

Kan er een protocol komen voor wijzigingen in het penningmeesterschap. Ja dat kan.

Geertenhof:

Storingen: voor een aantal storingen zoals lift en CV kan rechtstreeks contact opgenomen worden met de ketenpartner. Indien hiervoor geen 24 uur service geldt kan alsnog het reguliere klachtenmelding van Wonen Limburg ingeschakeld worden.

Wellicht is het raadzaam een lijst met deze telefoonnummers per complex samen te stellen t.b.v. bestuur BC en het publicatiebord.

Meerdere BC' s zijn verbaasd over de hoge bankkosten.  
Dit zijn de kosten die een bank in rekening brengt. De kosten zijn hoog, maar dat heeft geen invloed op tegemoetkoming €150.00 (vanaf 2021).

### **Sluiting**

Nu alle gesprekken met ketenpartners, medewerkers Wonen Limburg en de voorzitters van de bewonerscommissie hebben plaatsgevonden wordt er een verslag gemaakt dat naar Huurderraad (HR) wordt gestuurd. En op het einde van het jaar drinken we met z'n allen er een borrel op.

Ton dankt de aanwezigen voor hun bijdrage en sluit de bijeenkomst.

## **Bijlage 1 Deelnemerslijst bijeenkomst**

### **Bijlage 2: Werkwijze & format:**

1. SHML wil de agenda 10 werkdagen voorafgaand aan de bijeenkomstdatum aangeleverd hebben.
2. SHML stuurt de agenda door naar de medewerkers van WL en ketenpartners.
3. Vriendelijk verzoek het aangeleverde "format" te gebruiken voor de agendavoering. Alleen de eerste twee kolommen.
4. Ieder agendapunt is inhoudelijk één agendapunt. Dit agendapunt kernachtig en duidelijk omschrijven. Een toelichting kan op de vergadering zelf.
5. Zorg voor relevante agendapunten om met de medewerkers van WL te bespreken.
6. Dringende onderwerpen die niet op de agenda staan kunt u bij het begin van de vergadering alsnog toevoegen.
7. De rondvraag is bedoelt voor het opvragen van informatie en niet voor het inbrengen van nieuwe agendapunten.
8. Van de vergadering wordt een actiepuntenlijst gemaakt. Alleen indien de aard van de agenda het noodzakelijk maakt wordt er een verslag gemaakt.

Bijlage 3 Format Agendavoering

Bijlage 4 Format actie/ besluitenlijst