

rapport Uitwerking participatiestelsel 2009

Bijlage 2 bij samenwerkingsovereenkomst vestigingsniveau

Aanleiding

Woonbron wil bewoners (huurders en eigenaren) gezamenlijk laten participeren en hen beide zeggenschap bieden. Door Te Woon komen er steeds meer individuele eigenaren die met name binnen de VvE zeggenschap hebben. Voor huurders kan dat georganiseerd worden door overdracht van zeggenschap van de eigenaar (Woonbron) aan de huurder.

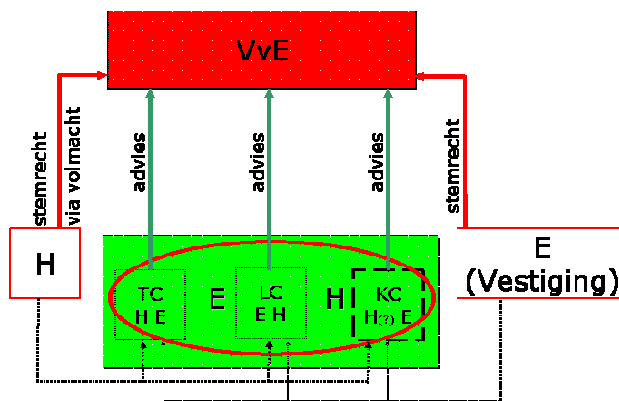
De gedachte van zeggenschap bieden aan huurders in de VvE leeft al langer binnen Woonbron. Dit is echter nog niet breed ingezet. In 2008 is dit onderwerp op de agenda geplaatst. Het heeft geleid tot een akkoord van vestigingsdirecteuren op de ingezette lijn voor brede inzet. Het heeft ook geleid tot een voorstel van de werkgroep van eenzelfde strekking dat huurders zeggenschap in een VvE moeten krijgen. De werkgroep werd gevormd door vertegenwoordigers van de verschillende bewonersorganisaties en het MGE-overlegorgaan.

Waarom dit model?

Huurdersparticipatie in een VvE is een model dat inmiddels voor 90% was uitgewerkt. Aangezien de materie complex is en de wens is om het model breed in te voeren is het noodzakelijk dat het model volledig is uitgedacht, dus inclusief de resterende 10%. Bij invoering is het van groot belang dat het model helder uitlegbaar is, dat de klanten de 'spelregels' tot zich kunnen nemen en dat Woonbron daar de benodigde middelen voor gereed heeft. Dit voorstel geeft het complete model weer.

Model huurdersparticipatie in VvE

Naar participatie op complex-niveau met stemrecht huurders



Belangen

Huurders en eigenaren hebben deels gelijke belangen. Met name op leefbaarheid, woonafspraken, en kosten die zij beiden dragen (o.a. servicekosten of onderhoudsingrepen met een huurconsequentie). Eigenaren hebben een specifiek extra belang van een goede balans in investering en waardeontwikkeling van het vastgoed.

Individuele eigenaren hebben een scope van maximaal 5 tot 7 jaar. Huurders staan daar gelijk in. Woonbron heeft een lange termijn visie vanuit de lange termijn gebiedsbinding.

Daarnaast heeft Woonbron ook een maatschappelijke opgave. Dit kan ook een VvE raken, maar dan is dat wel via het beheerplan gecommuniceerd. Woonbron zal hier transparant in optreden.

Wet- en regelgeving

Gezamenlijk participeren en zeggenschap ook bij huurders neerleggen kan alleen wanneer aan geldende wet en regelgeving wordt voldaan. Dat betekent dat de overlegwet, huurrecht en appartementsrecht nageleefd worden in de uitvoering (zie matrix participatie). Huurders en eigenaren kennen hun kaders en bevoegdheden. Veelal zijn deze hetzelfde, maar een enkele keer zit er ruimte tussen. Die 'ruimte' komt in de praktijk neer op:

- o In acht nemen van gestelde termijnen die huurders krijgen bij o.a. adviesaanvraag

- o Besluiten over wat geacht wordt een redelijk voorstel te zijn waar in een VvE meer dan 50% voldoende is, terwijl in het huurrecht daarvoor in de regel 70% wordt gehanteerd

Ten slotte betekent het feit dat participatie van huurders en eigenaren gekoppeld wordt aan een VvE, dat ook de huurders de 'spelregels' van het functioneren van een VvE en het tot stand brengen van besluiten moeten kennen. Verenigingen van eigenaren zijn immers ook in de wet geregeld.

Termijnen die vanuit de Overlegwet worden aangegeven zijn 6 weken voor advies en 2 weken als reactietijd. Voor huurders is dit een gegeven. In de setting van eigenaren en huurders samen, kan een commissie dienen om een advies te geven, gecombineerd met het advies aan de algemene ledenvergadering. De 6-weken termijn zal dan voor de verzending van de vergaderstukken moeten liggen. De besluitvorming van de vergadering maakt de definitieve keuze. Hier is in de procesbeschrijving rekening mee gehouden.

Indien de verwachting is dat er veel afwijkende meningen in een complex zijn, dan kan een enquête vooraf aan besluitvorming uitkomst bieden ten behoeve van het advies. Logischerwijs zal dat dan meteen een enquête zijn onder alle bewoners.

vormen zijn denkbaar:

1. Agendapunten waarvoor geen stemrecht voor huurder geldt (instemming/advies) hebben niet te maken met termijnen die nageleefd moeten worden.
2. Agendapunten waarover huurders geïnformeerd moeten worden en waarover zij advies kunnen uitbrengen / instemmingsbevoegdheid hebben is wel aan termijnen gebonden. Dit is in de regel 6 weken en de corporatie heeft 2 weken om een antwoord te geven indien afgeweken wordt van het advies.
3. Het vergaderproces heeft dus een korte of lange doorlooptijd. In de aanlevering van de stukken aan de commissie (o.a. mjob) zal hiermee rekening gehouden moeten worden.

Onderwerpen met stemrecht huurders zijn (met doorlooptijd 6 weken overlegwet) (zie bijlage A art 3 overlegwet):

- o woningverbetering (met fin. consequenties voor de huurder) (instemming)
- o meerjarenprogramma planmatig onderhoud, complexniveau (advies)
- o renovatie/groot- onderhoudsovereenkomst voor individuele huurders (instemming)
- o samenstelling, kwaliteit en prijs van het servicekostenpakket per complex (instemming)
- o uitvoering beleid m.b.t. leefbaarheid en verbetering op complexniveau (instemming)
- o beheerplan (gekwalificeerd advies)
- o benoemen commissieleden (instemming) (geen 6 weken)
- o Wijziging / vaststellen Huishoudelijk reglement (instemming) (geen 6 weken)

Participatiekader

De VvE met de nieuw samengestelde commissies (met vertegenwoordiging huurders en eigenaren) is het kader (zie figuur hierboven).

Een scheiding is te maken tussen de VvE (algemene ledenvergadering) en de commissies. De algemene ledenvergadering is het besluitvormend orgaan. De commissies adviseren de vergadering. De echte discussie en participatie vindt dus vooral plaats in de commissies!

De rolverdeling Woonbron – Triant kan in de begeleiding duidelijk worden. De consultant van Triant is degene die de algemene ledenvergadering voorbereidt. De Consultant zit de vergadering ook voor indien er geen voorzitter is. Woonbron (regisseur beheer) zal met name de leefbaarheidscommissie adviseren of indien vanuit Woonbron gewenst zitting nemen in de commissie (via goedkeuring ledenvergadering). Woonbron zal altijd beschikbaar zijn voor advies aan commissieleden en staat open voor verzoeken van bewoners. Daar waar de leefbaarheid onder druk staat of waar Woonbron een actieve bijdrage levert aan de wijkontwikkeling, daar kan de vestiging de keuze maken om (tijdelijk) in de leefbaarheidscommissie plaats te nemen. Duidelijk is dat Woonbron 2 'petten' heeft. Woonbron is eigenaar, maar heeft ook vanuit haar maatschappelijke opgave en binding met de buurt een belang bij de leefbaarheid.

De participatie zal in de commissies vorm moeten krijgen. Vervolgens zullen de (gedragen) voorstellen ter besluitvorming voorgelegd worden.

Bij de technische commissie gaat dit anders. Daar wordt technische ondersteuning via de opzichter ingehuurd. Bij participatie zal de advisering kosteloos worden verstrekt.

Woonbron biedt commissies aan hen te adviseren en ondersteunen. Dat betekent dat:

- o Woonbron in een VvE een bijdrage levert in het enthousiasmeren van bewoners om in een commissie deel te nemen. Het stimuleren zal dan moeten aansluiten op de behoeften van de bewoners.
- o Woonbron met leden van een bestaande bc het gesprek aangaat om die mensen te verleiden in te stappen in één of meerdere nieuwe commissies (tc, lc, kc)
- o Woonbron op verzoek commissies (m.u.v. de kascommissie) adviseert in het functioneren (spelregels toepassen) totdat zij zelfstandig verder kunnen.
- o Daar waar geen interesse bestaat onder bewoners om te participeren, daar is de ondersteunende inzet van Woonbron beperkt, hooguit het periodiek weer onder de aandacht brengen. Het ontbreken van bewonersparticipatie is vaak aan de orde. Er dient wel voldoende belang te zijn voor bewoners om te participeren. Het bespreken van bijvoorbeeld een grootschalige onderhoudsgreep kan dat belang ineens manifesteren.

Commissies (tc, lc, kc)

De algemene ledenvergadering benoemt de commissieleden. In de meeste splitsingsaktes staan de commissies bij naam genoemd (waarvoor huurders ook volmacht hebben gekregen van Woonbron).

Een commissie kan enkele verplichtingen hebben (bijvoorbeeld controle jaarrekening bij kascommissie).

De commissies zijn vrij in frequentie van bijeenkomen, werkwijze en samenstelling. Formeel gaat advisering aan de Algemene ledenvergadering via de benoemde voorzitter van de commissie. Indien commissieleden van zowel kc, lc en tc gezamenlijk wensen te vergaderen, dan kan dat. Betrokkenen bij de VvE hebben de termijnen vanuit de regelgeving na te leven over de zaken waarin huurders stemrecht hebben.

Om te voorkomen dat na een vergadering een geïnteresseerde bewoner die wenst deel te nemen een jaar moet wachten, dan kan een VvE daar andere besluiten over nemen. Een besluit kan bijvoorbeeld zijn dat 'bewoners van een complex direct toegelaten kunnen worden en dat dit op de eerstvolgende algemene ledenvergadering formeel gemaakt moet worden'. Eventueel kan een VvE ook een maximum aan een commissie stellen.

Invulling kascommissie

De invulling binnen de kascommissie vraagt een extra toelichting gelet op de taak van de kascommissie. Zij controleert namelijk de financiën. Art 2:48 lid 2 geeft o.a. aan 'De balans van de VvE en de staat van baten en lasten met toelichting onderzoeken. Daarbij is het directe belang van huurders beperkter, behoudens de juistheid van de afrekening service en stookkosten. Het overgrote deel van de middelen wordt immers betaald door de eigenaren. De jaarrekening verstrekt daarbij het totaal gerealiseerde ten opzichte van de begroting.

Gekozen is ook bij de kascommissie dat elke bewoner lid kan worden. Daarbij zijn wel een drietal randvoorwaarden van toepassing:

1. Financiële gegevens kunnen gevoelig zijn. Leden van de kascommissie dienen hier vertrouwelijk mee om te gaan en hebben een geheimhoudingsplicht naar niet betrokken derden.
2. De benoeming van de leden van de kascommissie vindt plaats door de individuele eigenaren op de algemene ledenvergadering. Zij bepalen hun keuze mede op deskundigheid. Zij kunnen indien zij dat wensen ook een externe benoemen die niet woonachtig is in het complex. De huurder kan hiermee door de individuele eigenaren benoemd worden.
3. Het functie van commissielid van de huurder eindigt zodra deze niet meer woonachtig is in het complex.

Deze gekozen weg kan tot 2 situaties leiden, waarbij er wel of geen huurder benoemd wordt tot de kascommissie. Indien er geen huurder is benoemd, dan zal de controle op de service- en stookkosten altijd plaatsvinden in de leefbaarheidscommissie. Indien wel een huurder is benoemd in de kascommissie, dan vindt de behandeling gewoon daar plaats.

Algemene ledenvergadering

De algemene ledenvergadering is het besluitvormend orgaan.

Commissies bereiden voorstellen voor en voeren de discussie. De verwoording van die discussie zal terug te lezen moeten zijn in het voorstel en advies aan de vergadering

De vergadering besluit met het uitgangspunt dat voorkomen moet worden dat de discussie opnieuw gevoerd wordt! In de praktijk zal dit niet altijd volledig gescheiden functioneren, aangezien deelnemers aan de algemene ledenvergadering het recht behouden om over een

voorstel te discussiëren. Het stroomlijnen van de discussie naar commissies zal aangemoedigd moeten worden door Woonbron en Triant.

Stemrecht

Eigenaren hebben stemrecht op alle hen aangaande zaken.

Huurders krijgen stemrecht op een beperkter aantal zaken via een volmacht van Woonbron. De agenda van de vergadering is dusdanig opgesteld dat de onderdelen van stemrecht voor huurders duidelijk is.

Huurders die niet aanwezig kunnen zijn bij de vergadering kunnen hun stem via een volmacht met steminstructie aan Woonbron afgeven. Een machtiging is niet door te geven aan bewoners onderling, maar kan slechts afgegeven worden aan Woonbron of triant (al dan niet met steminstructie).

Woonbron zal blanco stemmen bij de afwezige huurders die ook geen volmacht hebben aangeleverd. Dit om naderhand niet het verwijt te kunnen krijgen dat de bewoner het niet eens was met de keuze die Woonbron heeft gemaakt. Hierop bestaat wel een tenzij: zie redelijk voorstel.¹

Dit heeft geen invloed op het benodigde quorum. Dit wordt vastgesteld bij aanvang om te bezien of de vergadering rechtsgeldig is. De stemmen van Woonbron worden dan meegeteld bij de aanwezigen. Of de stem daadwerkelijk wordt uitgebracht doet daar niets aan af.

Redelijk voorstel

Huurrecht vraagt bij onderwerpen die instemming van huurders nodig hebben een redelijk voorstel. Er is sprake van een redelijk voorstel wanneer 70% van huurders akkoord is.

Bij bewonersparticipatie (huurders en eigenaren) kan een redelijk voorstel geïnterpreteerd worden als 70% van de bewoners akkoord is.

In commissies worden voorstellen gemaakt, dus de betrokkenheid van huurders is geborgd.

Daarnaast hebben zij ook stemrecht in de vergadering. Er is dus in een zorgvuldige procesgang voorzien, waar de belangen van huurders behartigd zijn. Een rechter zal dat meewegen (zie ook relatie met overlegwet).

Onduidelijk is wanneer tussen de 50% en 70% van de bewoners akkoord is. Bij 50% kan een VvE een besluit nemen, maar dat kan op gespannen voet met het huurrecht staan. Een inschatting met de aanwezige klantkennis is dan nodig. De antwoorden die dan mogelijk zijn:

- o de opkomst is laag bij de vergadering, maar de algemene sfeer onder bewoners in het complex is positief opbouwend, dan is het aannemelijk dat de afwezigen ook mee zullen gaan en kan Woonbron instemmen met een meerderheid tussen 50% en 70%.
- o Idem, maar de algemene sfeer is gespannen. De regisseur beheer kent de bezwaren van huurders. In dit geval is het raadzaam dat Woonbron wel de stemmen gebruikt van huurders die niet aanwezig zijn noch een volmacht hebben ingeleverd. Daarmee kan Woonbron aandringen op een voorgenomen besluit dat alleen in kan gaan onder voorwaarde dat via een enquête onder de resterende bewoners wel de benodigde 70% wordt behaald.

Procesbeschrijving

Bij de procesbeschrijving VvE-vergadering is rekening gehouden met huurdersparticipatie. De relevante onderdelen vanuit de verschillende wetgeving is hierin meegenomen. De termijnen dienen nog aangegeven worden. Het proces ligt ter toetsing voor, voordat het naar het CMT gaat (5 februari).

De verbinding wordt ook waar mogelijk gelegd met de nog op te stellen processen 'Opzetten bewonersparticipatie' en 'Voeren bewonersoverleg'.

Informatie

Indien huurders participeren in de VvE dan dienen zij ook alle informatie te ontvangen, dus ook de vergaderstukken en notulen. Alleen op die wijze is er gelijke informatie. Bij het opstellen van het proces VvE vergaderen is hiervan uitgegaan (moet nog wel gerealiseerd worden). Andersom geldt dat natuurlijk ook wanneer informatie vanuit Woonbron wordt verstuurd aan de huurders van een complex, dan zal ook bekeken moeten worden of die informatie interessant is voor eigenaren. Inhoudelijk dient de verstrekte informatie ook leesbaar te zijn voor huurders. Dus o.a. dat op de agenda duidelijk wordt vermeld waarover de huurder mag stemmen en bij notulen wat de

¹ Dit beleid is nieuw en zal 1-6-2010 geëvalueerd worden om te bezien of hierdoor geen besluitvorming ontstaat die indruist tegen het beleid van Woonbron

consequenties zijn voor huurders. In het begin zal deze werkwijze veel papier kosten. Op termijn zal vermoedelijk meer digitaal verstuurd worden.

Ingangsprincipe voor de klant?

Op dit moment zijn de ingangen gescheiden. Een huurder gaat naar Woonbron en een eigenaar gaat naar Triant. Indien alle informatie voor huurders en eigenaren gelijk is, dan zal idealiter de ingang ook het probleem niet meer mogen zijn. Na de realisatie van E-Woonbron (2012) zal een medewerker van Triant dezelfde informatie moeten hebben als een medewerker van Woonbron. Dus beide kunnen bij huurgegevens en VvE gegevens. Het proces 'VvE vergadering' is uitgegaan van huurderparticipatie. Vooralsnog geldt de redenering uit de klantvisie (zie bijlage B). De komende jaren kan gestreefd worden naar meer algemene informatieverstrekking aan klanten over en weer. Wanneer zowel huurders als eigenaren aan een VvE vergadering gaan deelnemen, dan zal het onderscheid van ingang voor de klant gaan vervagen. Deze ontwikkeling zal bij het herijken van de klantvisie meegenomen worden.

Minimaal aantal eigenaren?

Bij de start van een VvE is Woonbron enig eigenaar. De vraag is of het dan slim is om volgens het nieuwe model te gaan werken of dat er een minimum aan eigenaren gewenst is?

Als ervan wordt uitgegaan dat huurders stemrecht krijgen in een VvE over hetgeen wat voor hen daadwerkelijk van belang is, dan is het logisch om direct van start te gaan met het nieuwe model van participatie. Woonbron vertegenwoordigt het eigenaarsbelang, voorzover zij dat niet via een mandaat aan huurders heeft overgedragen. Daarnaast gaat het Woonbron vooral ook om het stimuleren van bewonersparticipatie, dus ook wanneer er nog geen kopers zijn. Wanneer bij een complex een bewonerscommissie bestaat, dan is het tegelijk een aanleiding om hen de 'spelregels' te leren. Elke nieuwe eigenaar kan daarin aanschuiven.

Aanpak invoering

Bij invoering moeten vier situaties onderscheiden worden:

1. Een startende VvE waar geen actieve bewonerscommissie bestaat
2. Een startende VvE waar wel een actieve bewonerscommissie bestaat
3. Een bestaande VvE waar geen actieve bewonerscommissie bestaat
4. Een bestaande VvE waar wel een actieve bewonerscommissie bestaat

Daar waar geen actieve bewonerscommissie bestaat, daar kan huurdersparticipatie in de VvE snel ingevoerd worden. De verwachting is meestal niet dat bewoners die nu nog niet participeren dan ineens wel gaan participeren. We bieden de bewoners dan de mogelijkheid om volgens het model mee te denken. Pas wanneer bij bewoners een belang wordt ervaren, dan kan de interesse toenemen. Op dat moment zal Woonbron dit kunnen ondersteunen en stimuleren. Er zal aandacht aan gegeven kunnen worden richting alle bewoners. De wijze waarop kan de regisseur beheer vermoedelijk het beste inschatten. Naast het beschikbaar maken van een algemene presentatie en een brochure, kan ook behoefte ontstaan aan andere ondersteunende middelen. In samenspraak tussen vestigingen (regisseurs), Triant en concern kan hierin ondersteund worden.

Daar waar wel een bewonerscommissie actief is, daar zal het gesprek over dit model gevoerd moeten worden. Het naast elkaar blijven functioneren van bc en commissies van de VvE is alleen als tijdelijke situatie denkbaar. Het gaat immers om betrokkenheid van bewoners uit eenzelfde complex, met gedeeltelijk gelijke belangen. Het gesprek zal bestaan uit het duidelijk uiteenzetten, het verleiden tot samengaan en het benadrukken van de voordelen. Ook hier zal het informatiemateriaal op gericht moeten worden. Deze verandering zal vermoedelijk de meeste aandacht en capaciteit vragen van Woonbron.

De ervaring heeft geleerd dat bij complexen met actieve participatie en waar onvrede bestaat de discussie daarover dominant kan worden in het nieuwe participatiemodel. Nieuwe eigenaren voelen zich daarin niet gemakkelijk. Dit is een afbreukrisico waar in de planning van te starten complexen rekening mee gehouden kan worden.

Beheerste invoering

Duidelijk is dat een overstap ineens geen optie is. Dit komt met name door de complexen waar reeds een bewonerscommissie actief is en waar ruimte voor begeleiding vanuit de vestiging op georganiseerd moet worden. De wens is om binnen 3 jaar overal het nieuwe model ingevoerd te hebben. Een planning per vestiging is dan een vereiste. Daarbij is het ook van belang dat de juiste ondersteunende middelen (brochures, voorlichting) voorhanden zijn.

De keuze die gemaakt kan worden kan op basis van een combinatie uit

- Op aanvraag (wensen vanuit bewoners(commisssies))
- Op bezitstype (eerst Te Woon en daarna MGE complexen (onderscheid binnen beheergebied en daarbuiten)
- Startende VvE 's voorrang geven of niet?

De daadwerkelijke keuze ligt bij de vestiging. Aan te bevelen is wel om voor de voorbereiding van de eerste paar VvE's met huurdersparticipatie tijd en ruimte voor medewerkers te organiseren. Daarnaast is het van belang dat Regisseurs beheer juist bij de complexen met bc's de invoering spreiden over de 3 jaar. Daarbij is ook van belang dat medewerkers de ruimte krijgen om van elkaar te leren (bijvoorbeeld in duo's werken bij eerste toepassingen van het model).

De planning kan een onderdeel uitmaken van de jaarlijkse prestatieafspraken met bewonersorganisaties

Bijlage A: artikel 3 uit de wet overleg huurders verhuurder (2009)

Artikel 3

1. De verhuurder informeert de huurder, de betrokken bewonerscommissie en de betrokken huurdersorganisatie op verzoek zo spoedig mogelijk schriftelijk over zijn beleid en beheer, dat rechtstreeks te maken heeft met de betrokken woongelegenheden of wooncomplexen en de woonomgeving daarvan, dat rechtstreeks van invloed is op de woon-en leefsituatie van de betrokken huurders, alsmede dat voor hen van wezenlijk belang kan zijn.
2. Dit recht op informatie omvat in elk geval informatie over de volgende onderwerpen:
 - a. het in stand houden van en het treffen van voorzieningen aan woongelegenheden en de direct daaraan grenzende omgeving;
 - b. het slopen, renoveren, verwerven, vervreemden en bezwaren van woongelegenheden;
 - c. het toewijzings- en verhuurbeleid;
 - d. de door de verhuurder in het algemeen te hanteren voorwaarden van de overeenkomst van huur en verhuur;
 - e. het beleid inzake de huurprijzen;
 - f. de samenstelling, het kwaliteitsniveau en de prijs van het door de verhuurder aan te bieden pakket van diensten die rechtstreeks verband houden met de bewoning, het betrekken van een woongelegenschap en het huisvesten van personen.
 - g. een voorstel tot een fusie als bedoeld in de artikelen 312 en 313 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek;
 - h. het beleid inzake de leefbaarheid in de buurten en wijken waar de betrokken woongelegenheden of wooncomplexen zijn gelegen, alsmede inzake herstructurering van die buurten of wijken;
 - i. het beleid inzake het bijdragen aan het tot stand brengen van huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven;
 - j. overeenkomsten met betrekking tot servicekosten als bedoeld in artikel 237, derde lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en overeenkomsten met betrekking tot het beheer van het verhuurde;
 - k. de uitspraken van de klachtencommissie van de verhuurder;
 - l. de beoogde inhoud van prestatieafspraken tussen de verhuurder en één of meerdere gemeenten in geval van onderhandelingen over zulke prestatieafspraken.
3. De verplichting, bedoeld in het eerste lid, geldt niet voor informatie, tegen de verstrekking waarvan het bedrijfsbelang van de verhuurder zich verzet.
4. De informatie over de onderwerpen, genoemd in het tweede lid, onderdelen a en e, heeft betrekking op het tijdvak van twaalf maanden, volgende op het tijdstip van verstrekking van die informatie; tevens wordt een indicatie gegeven over de ontwikkeling met betrekking tot deze onderwerpen in de daaropvolgende jaren.

Bijlage B: Uit de klantvisie het ingangsprincipe voor de klant:

Vestiging – Triant

Of een klant door een medewerker van een Woonbronvestiging geholpen wordt of van WoonbronTriant is op dit moment (2009) afhankelijk van het proces. Een vraag over een VvE-vergadering kan Triant beantwoorden, een vraag over het onderhoud beantwoordt de opzichter van de vestiging die door de VvE wordt ingehuurd. Afspraak is dat –gezien de complexiteit hiervan– we de klant nooit van Triant naar de vestiging sturen en omgekeerd. Daar waar de vraag binnenkomt wordt hij behandeld. Daarbij is het niet de visie dat medewerkers van een vestiging en Triant uiteindelijk dezelfde werkzaamheden verrichten. In de informatievoorziening leiden we klanten dus naar de volgende de procesbeschrijving uitgekozen kanalen, de vestiging of Triant. Als een klant onverhoopt ‘verkeerd’ terecht komt leveren we de dienstverlening door zelf bij de andere organisatie het antwoord op te halen. Dus bijvoorbeeld: een eigenaar binnen Te Woon wordt duidelijk gemaakt dat in de informatievoorzieningen dat alle informatie over VvE-vergaderingen te halen zijn bij Triant, maar als deze klant zich meldt bij een vestiging omdat hij de notulen van de laatste vergadering wil verwijzen we hem niet naar Triant. De vestiging neemt contact op met Triant met het verzoek dit te regelen. De vestigingsmedewerker hoeft niet zelf in staat te zijn de notulen te verzenden.

Het kan ons streefbeeld worden dat de huidige Triantmedewerker over een aantal jaar vanuit de vestiging opereert, onder verantwoordelijkheid van de vestigingsdirecteur. Dit is de discussie die nog rondom het bedieningsconcept uitgekristalliseerd moet worden.