

Datum overleg: 15 januari 2008  
Deelnemers: zie presentielijst; voorzitter is de heer Geert Jan de Groot  
Verslag: L. de Jong

---

**1. Opening en vaststelling agenda.**

**2. Mededelingen**

Geen.

**3. Verslag 21 juni 2007**

Verslag wordt goedgekeurd. De presentielijst zal voortaan worden toegevoegd.

**4. Jaarverslag 2006 Taxatiecommissie**

De heer Heerkens mist in het jaarverslag de geschiedenis van de taxatiecommissie. Hij wijst erop dat het auteursrecht op deze constructie bij hem en een advocaat ligt.

De heer Heerkens acht het niet redelijk dat een bewoner niet zelfstandig een taxateur kan aanwijzen. Hij informeert naar het gebied waarin de regeling met de taxatiecommissie van toepassing is. Dit is Rotterdam en Delft. In Dordrecht geldt een andere MGE-regeling.

**5. Participatiestructuur**

Woonbron geeft een resumé van het voorafgaande proces en van de stand van zaken in de werkgroep. Het MGE-overlegorgaan heeft een werkgroep geformeerd die met Woonbron zoekt naar nieuwe participatievormen. Op 22 januari wordt een Inspiratiediner gehouden met negen voorbeelden uit het land en mogelijkheid tot discussie.

De heer Overtoom geeft aan dat de uiteindelijke bedoeling is meer bewoners te betrekken dan de tien eigenaren die vorig jaar op de vergadering kwamen.

Volgens de heer Heerkens en de voorzitter is er grote terughoudendheid in het MGE-oo om samen te gaan met de bewonersparticipatie. Op 22 januari zou de optie opengehouden moeten worden van gescheiden organen.

Volgens de heer Hauwert komt over enige tijd het MGE-oo voor de beslissing of er een nieuwe structuur gevonden is. Het standpunt van Woonbron is dat een gescheiden structuur niet wenselijk is. Woonbron zal op termijn geen energie steken in een overlegvorm waar we niet achter staan.

De voorzitter wijst erop dat het MGE-oo vroeger macht had. Nu is MGE slechts een klein deel van Woonbron terwijl de huurdersparticipatie goed in de wet geregeld is. We zien dat Woonbron vaak niets doet met wat er in het MGE-oo gezegd wordt. Onderzoek naar een nieuwe structuur ligt dan voor de hand.

**6. Verbetering uitvoering dienstverlening Triant**

Mevrouw Philippa geeft een presentatie (bij verslag gevoegd). Grote aandacht heeft het herkrijgen van overzicht over het (planmatig) onderhoud, dit lijkt weg te glijpen. Het aantal koopcomplexen is aanzienlijk toegenomen. Onderhoud en een goede woonomgeving worden als de belangrijkste speerpunten gezien.

Aanwezigen wijzen erop dat de herhaalde wisseling van opzichters erg nadelig is. Volgens de heer Heerkens deugt het in de kern niet en pakt het bestuur signalen over misstanden niet op.

De registratie van klachten is binnen Triant openbaar, zodat alle betrokkenen ervan kunnen leren en elkaar scherp houden.

Bij de enquête in 2006 was de waardering 6,8.

In 2007 zijn 1219 enquêtes uitgezet waarvan slechts 86 zijn geretourneerd. Deze respons is te laag om conclusies aan te verbinden. Het huidige klanttevredenheidsonderzoek loopt door tot in de zomer, in de tweede helft van 2008 zullen de resultaten bekend worden gemaakt. De suggestie wordt gedaan om als stimulans een presentje te geven voor elke enquête.

Na de enquête van 2006 is een denktank samengesteld waaruit de vanavond gepresenteerde verbeterpunten zijn voortgekomen. Met al deze punten is begonnen, maar het aanvankelijke systeem voor reparatieverzoeken voldeed niet; een nieuwe start is gemaakt. Nu er een nieuwe telefooncentrale is zijn doorkiesnummers op de vaste telefoons mogelijk. De aanbeveling wordt gedaan om meer gebruik te maken van mobiele telefoons.

De denktank heeft voorgesteld prestatieafspraken te maken met de vestigingsdirecteuren. De resultaten op belangrijke onderwerpen kunnen dan geformuleerd worden in haalbare doelen en reële verwachtingen. Woonbron kan haar bewaking en sturing hier dan op richten. Een voorbeeld is het verbeteren van de opleveringen van nieuwbouw.

Naast schriftelijke communicatie kunnen klachten ook per mail naar de vestigingsdirecteuren gestuurd worden, hier wordt op gereageerd en de afzender kan aantonen dat het is verstuurd. De heren Overtoom en Vd Berg hopen dat dit slaagt, maar vragen wat de sanctie is als het niet lukt.

De heer Heerkens is van mening dat de verbeteringen van de processen niet relevant zijn voor het MGE-oo.

De heer Rohde legt een verband met het onderwerp participatiestructuur: deelnemers aan het MGE-oo zijn zowel 'eigenaar-bewoner' als 'meedenker'. Het blijkt van belang te zoeken naar een structuur waarin deze rollen uiteen getrokken worden zodat ze beide aan de orde komen.

## 7. Actiepuntenlijst

- o Voortgang werkgroep Aktes (over de verklaring van Woonbron hoe om te gaan met de 'gedwongen winkelnering'): Woonbron verwacht voor eind februari een besluit te kunnen nemen, en zal dit dan actief aan de aanwezigen berichten. Het advies zal in een MGE-oo worden besproken.
- o Ouderdomsaftrek: het betreft volgens Woonbron geen fonds.

De vergadering acht met uitzondering van het punt Werkgroep Aktes alle actiepunten afgedaan.

## 8. Rondvraag

- o Kan de AVA besluiten tot dechargeverlening als de kascontrolecommissie geen goedkeurende verklaring geeft?  
Ja, de kascontrolecommissie is een adviescommissie van de AVA, de AVA kan afwijkend besluiten.
- o Als de woningmarkt instort en veel kopers verkopen hun woningen aan Woonbron, dan deelt Woonbron in de verliezen en zou zij aanzienlijke verliezen kunnen lijden. De heer Heerkens vraagt of dit risico verzekerd is.  
Woonbron antwoordt dat dit risico op kasbasis is gedekt. Het CFV (Centraal Fonds Volkshuisvesting) controleert door middel van financiële risicoscenario's of dit risico voor Woonbron aanvaardbaar is, hetgeen het geval is. Een rol speelt dat als de schade te groot zou worden, Woonbron de teruggekochte woningen kan verhuren in plaats van in een ongunstige marktsituatie te moeten verkopen.
- o Gevraagd wordt of een advies zin heeft, als er eerst een CMT-besluit genomen wordt. De heer Van Neutigem reageert dat bij de Bewonersparticipatie gebruikelijk is dat er een nieuw CMT-besluit wordt genomen als dat nodig is als gevolg van de advisering door de bewonersorganisaties.
- o In 't Lage Erf loopt een arbitrageprocedure tegen een taxatie. De mogelijkheid van arbitrage dient te worden vermeld in de brieven waarin Woonbron reageert op terugkoopverzoeken. Woonbron gaat dit na.

## 9. Sluiting.

### Afsprakenlijst

nummer	actie	afronding
1	Voortgang werkgroep Aktes (over de verklaring van Woonbron hoe om te gaan met de 'gedwongen winkelnering'): Woonbron verwacht voor eind februari een besluit te kunnen nemen, en zal dit dan actief aan de aanwezigen <u>berichten</u> . Het advies zal in een MGE-oo worden <u>besproken</u> .	27-5-08
2	Wijziging structuur bewonersparticipatie en toekomst MGE-overlegorgaan.	27-5-08
3	In 't Lage Erf loopt een arbitrageprocedure tegen een taxatie. Dit dient te worden vermeld in de brieven waarin Woonbron reageert op terugkoopverzoeken. <u>Woonbron gaat dit na</u> .	27-5-08