

Verslag Algemene Ledenvergadering Woningbouwvereniging Maarn d.d. 28 juni 2017

Aanwezig namens het bestuur:

- A. Kaiser, directeur-bestuurder (AK)

Aanwezig namens de raad van commissarissen (RvC):

- M. Vernooij, voorzitter
- M. Brouwer, lid
- L. Halsema, lid
- D. Colon, aspirant lid

Aanwezig namens de huurdersraad

- G. Stanworth, voorzitter

Notulist: Margriet Hoekstra

Totaal aanwezigen: 16 leden in de zaal

Bericht van verhindering

- Mevrouw Roters
- De heer Jansen

Huurders- en ledenbijeenkomst

Kennismaking nieuwe collega's en toelichting nieuwe werkwijze

AK heet de aanwezigen welkom. Zij legt uit dat Woningbouwvereniging Maarn een nieuwe fase ingaat die past bij het nieuwe besturingsmodel en waarmee de continuïteit wordt geborgd – mede in het licht van het vertrek van de technisch adviseur Harry van Zwol.

In dat verband is er vorig jaar een uitvraag gedaan bij drie collega corporaties voor het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden. Van twee corporaties, Rhenam Wonen en Heuvelrug Wonen heeft Wbv Maarn een offerte gekregen. Heuvelrug Wonen is geselecteerd als beste kandidaat. De werkzaamheden zijn verdeeld in clusters. Heuvelrug Wonen ondersteunt Wbv Maarn bij alle dagelijkse werkzaamheden; van het verhuurproces tot de huurdersservicedesk, facilitaire zaken, technisch toezicht op het onderhoud, treasury activiteiten en de financiële, vastgoed en huuradministratie. Daarnaast wordt Inbuma als vaste partner voor het dagelijks onderhoud en de reparatielijn ingezet.

Bij dit hele uitbestedingsproces is de huurdersvereniging Maarn-Maarsbergen, Guy Stanworth, nauw betrokken.

Vanavond zijn alle betrokken medewerkers van Inbuma en HW aanwezig om zich persoonlijk voor te stellen.

De nieuwe werkwijze betekent wel dat er ook zaken gaan veranderen. Zo zal het bestuur niet meer het eerste aanspreekpunt zijn, maar zullen – afhankelijk van het onderwerp – medewerkers die gespecialiseerd zijn verantwoordelijk worden. Dat heeft tot gevolg dat het bestuur iets meer op afstand staat, maar dat is ook noodzakelijk om voldoende aandacht te kunnen schenken aan strategie en beleidsontwikkeling. Daarnaast is het beter voor de huurders dat zij contact hebben met een deskundig medewerker die vanuit zijn specialisme een kwalitatief sterke dienstverlening kan leveren.

Wanneer de kwaliteit van de dienstverlening niet geleverd wordt, kan het contract ontbonden worden. AK meldt dat zij pas tevreden is, als de huurders tevreden zijn.

De dienstverlening wordt gemeten door middel van enquêtes door een onafhankelijk bureau. De eindscores worden gepubliceerd in de Aedes benchmark.

AK is benoemd tot 1 maart 2018. Voor de invulling van de functie van directeur-bestuurder voor na deze periode zal een open werving- en selectieprocedure worden georganiseerd. AK is uitgenodigd om mee te solliciteren.

In de loop van dit jaar zal Harry van Zwol afscheid nemen. Tot die tijd blijft hij betrokken bij de planmatig onderhoudsprojecten die lopen en voor de beleidsvorming ten aanzien van onderhoud (duurzaamheid). Hij is bezig met een zorgvuldige overdracht van al zijn werkzaamheden.

Harry van Zwol geeft een toelichting waarom er gekozen is voor Inbuma. Voor het klachtenonderhoud wordt al lange tijd gewerkt met Inbuma. Verbeterpunten, waaronder bijvoorbeeld de bereikbaarheid van Inbuma, die daaruit naar voren kwam zijn onder de aandacht gebracht en in afspraken met Inbuma vastgelegd. Ria is als nieuwe kracht ingevlogen om de reparatielijn te bemannen. Inbuma heeft zich de afgelopen periode verder ontwikkeld als 'allround' onderhoudspartner en kwalitatief hoogwaardig werk afgeleverd voor een concurrerende prijs. Om die reden heeft WbvM er vertrouwen in dat Inbuma de juiste partij is om het dagelijks onderhoud voor WbvM voor de lange termijn uit te voeren.

Een van de leden uit zijn zorg voor een fusie. AK geeft aan dat de nieuwe missie en visie van Wbv Maarn die begin dit jaar zijn vastgesteld en de uitkomsten van het onderzoek naar het nieuwe besturingsmodel juist gericht zijn op het zelfstandig voortbestaan, zolang dat kan. Daarbij ziet AK de versterkte samenwerking met professionals, zoals Heuvelrug Wonen en Inbuma als een eerste noodzakelijk stap om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te borgen. Er is bij de uitbesteding van deze werkzaamheden expliciete aandacht voor het behoud van de eigen identiteit. Fusie is dus niet aan de orde en mocht dat veranderen dan heeft de ALV het laatste woord. De volgende stap is dat de nieuwe missie en visie worden geconcretiseerd in een nieuw ondernemingsplan. Daarin gaan we met elkaar een duidelijke koers uitzetten waarmee onze continuïteit en identiteit worden versterkt. AK heeft er alle vertrouwen in dat Wbv Maarn in een rustiger vaarwater terecht is gekomen.

Morgen ligt het nieuwe huurdersbulletin op de deurmat. Hierin worden de nieuwe collega's kort voorgesteld.

Heuvelrug Wonen (HW) stelt zich voor.

Jos Sleyfer is sinds 10 jaar directeur-bestuurder. Heuvelrug Wonen heeft ruim 3.400 woningen in Doorn, Driebergen en Leersum. De financiële administratie van Wbv Maarn wordt al lange tijd door HW gedaan. De werkprocessen worden geheel geautomatiseerd ingericht, dit was nog niet zo.

Gesprekspartner is Anouk. Zij maakt het beleid en voor de wensenlijst naar de toekomst toe probeert HW de antwoorden te bedenken. HW heeft specialistische afdelingen. De huidige tijd vraagt om kwaliteit en correctheid. De Autoriteit Woningcorporaties houdt toezicht op het gedrag en het financiële beheer.

Wekelijks is er overleg om het implementatieproces zo goed mogelijk te laten verlopen.

Els van Tuinen is woonconsulent bewonerszaken. Zij werkt 12,5 jaar bij HW en woonachtig in Utrecht. Wanneer huurders overlast hebben, bel Els.

Jan van der Vlies is opzichter, gespecialiseerd in asbest en calamiteiten. Jan werkt 20 jaar voor woningcorporaties, de laatste 9 jaar voor HW. Hij is een allround vakman en heeft inmiddels regelmatig contact met Inbuma.

Bernardo Romero werkt ook al 20 jaar in de corporatiewereld en is 7 jaar in dienst bij HW. Hij is verhuurconsulent en projectleider binnen onderhoud op verzoek (badkamers en keukens).

Nicolette van der Stelt, medewerker financiën en huurincasso, werkt sinds 2006 al voor Wbv Maarn. Huurders die problemen hebben met huurbetalingen of vragen daarover hebben, kunnen bij haar terecht.

Ria Bakhuizen, coördinator klantenservice, meldt dat haar team de telefoon opneemt en doorverbindt met een collega. Ook ondersteunt zij Anouk voor bestellingen en beheert zij de mailbox service@wbvmaarn.nl.

Patricia van Tilburg is in 2010 begonnen bij de reparatielijn en nu 'meewerkend voorvrouw', oftewel coördinator verhuur en onderhoud. Zij heeft veel ervaring in de techniek en heeft de verantwoording dat de huurdersdossiers kloppen. Zij rapporteert aan Anouk. Samen met Anouk houdt ze de eigen identiteit van Wbv Maarn in de gaten.

Inbuma stelt zich voor.

Teus Alblas heeft in 2001 het installatiebureau overgenomen van zijn vader. Door de jarenlange samenwerking met Wbv Maarn heeft Inbuma veel kennis over de woningen en de huurders. Op dit moment wordt het timmerwerk nog uitbesteed.

Ondersteuning van de telefoon op werkdagen tussen 8.30 – 12.00 uur wordt verzorgd door *Ria*. Haar jarenlange ervaring als receptioniste helpt haar hierbij.

Vanuit de vergadering komt de vraag hoe HW omgaat met de huurdersvertegenwoordiging. Jos Sleyfer legt uit dat HW een stichting is en er per dorp een huurdersbelangenvereniging is. Drie leden van elke vereniging zijn vertegenwoordigd in het collectief. Het collectief denkt en praat mee met ons over het Bod, het ondernemingsplan, duurzaamheidsbeleid en andere onderwerpen.

Ook wordt er gevraagd of het financiële gedeelte in verhouding klopt. Jos Sleyfer antwoordt dat er gerekend is hoeveel medewerkers er per vhe nodig zijn. Dit wordt doorbelast aan Wbv Maarn en is in overeenstemming met de sector.

Anouk bedankt de collega's en vertelt dat aanvullende informatie terug te vinden is op de website.

Er wordt afscheid genomen van de collega's van HW en Inbuma en er is een korte pauze voordat de ALV start.

Algemene ledenvergadering

1. Opening

De voorzitter, Mette Vernooij, opent de vergadering.

Alle aanwezigen zijn lid. Er zijn twee berichten van verhindering. Dit zijn mevrouw Roters en de heer Jansen (Tuindorppweg).

Kort wordt Margriet Hoekstra geïntroduceerd. Zij maakt het verslag en is werkzaam bij HW als management assistente.

2. Wijziging artikel 26, lid 1 Woningwet, zie bijlage

Anouk geeft een toelichting op de bijlage.

Bij amendement is in het wetsvoorstel door de Tweede Kamer een wijziging aangebracht in artikel 26 van de Woningwet. Als gevolg hiervan dient bij die woningcorporaties die de verenigingsvorm hebben, de raad van commissarissen alvorens zij goedkeuring kunnen geven aan een voorgenomen besluit van het bestuur, schriftelijk advies te vragen aan de Algemene Ledenvergadering (ALV).

Relevante onderwerpen zijn het Bod, aangaan duurzame samenwerking, het doen van investeringen > € 100.000, statutenwijziging enz.

Deze wijziging staat echter op gespannen voet met de positie van de huurdersorganisatie, die op tal van onderwerpen eveneens een wettelijk adviesrecht heeft. Daarnaast blijkt de wijziging ondoordacht, omdat de ALV een adviesrecht wordt toegekend op een aantal punten waar de ALV al het wettelijk bevoegd orgaan is om te

besluiten (fusie, statutenwijziging etc.). Tot slot leidt de wijziging tot zeer lange besluitvormingsprocedures, omdat de ALV slechts een aantal keer per jaar bijeenkomt (waarbij oproepingstermijnen en quora van toepassing zijn) en het vaak gaat om zeer technische en gecompliceerde onderwerpen.

Uit een gesprek met de indiener van het amendement; Tweede Kamerlid Albert de Vries (PvdA), bleek dat hij zich niet heeft gerealiseerd wat feitelijk de gevolgen zouden zijn van hetgeen hij heeft voorgesteld. Ten onrechte bleek hij bovendien in de veronderstelling te verkeren dat een en ander wellicht simpel via een ministeriele regeling zou kunnen worden hersteld.

Per 1 juli is de Veegwet ingegaan met o.a. dit amendement. Binnen Aedes zijn twee werkgroepen samengesteld; één voor de korte termijn (kijken hoe het in de praktijk werkt) en één voor de langere termijn. De politieke keuze kan niet teruggedraaid worden, maar wellicht afgezwakt. Anouk houdt de leden op de hoogte van de ontwikkelingen.

3. Vaststelling contributie lidmaatschap 2017, conform artikel 6 van de statuten

Jaarlijks moet in de ALV opnieuw de contributie vastgesteld worden.

Voorgesteld wordt om de contributie van het lidmaatschap voor 2017 te houden zoals die is, namelijk € 4,50.

De vergadering stemt unaniem voor het gelijk blijven van de contributie.

Er zijn 211 leden, zij zullen deze week een nota krijgen voor de contributie.

Een van de leden stelt de vraag waarom alle huurders niet automatisch lid zijn. AK geeft aan dat dit aan de orde is geweest bij de wijziging van de statuten, maar dat de notaris heeft aangegeven dat huurders niet verplicht kunnen worden om lid te worden.

Punt van aandacht is het actief betrekken van huurders bij de huurdersvereniging. Guy en Anouk pakken dit op. Guy meldt dat de statuten nog aangepast moeten worden naar aanleiding van de invoering van de Veegwet. AK bevestigt dat en geeft aan dat bij de volgende statutenwijziging meteen andere wijzigingen meegenomen kunnen worden, zoals de overbodige verwijzing (achteraf gebleken) naar het huishoudelijk reglement.

4. Presentatie jaarstukken conform artikel 40 lid 8 statuten en verlening van decharge aan de raad van commissarissen voor het gehouden toezicht conform artikel 12 lid 4 en artikel 35 lid 10 van de statuten

Het jaarverslag en -rekening 2016 zijn gepubliceerd op de website, liggen ter inzage in de bibliotheek en zijn uitgereikt aan het begin van de vergadering.

Anouk leest het jaarverslag voor van 1967. Deze bestond nog uit een half A4-tje. Het jaarverslag van 2016 inclusief de jaarrekening bestaat uit bijna 60 pagina's.

In 2016 is er veel gebeurd:

- Bestuurscrisis
- Onderzoek nieuw besturingsmodel
- Voorbereiding vertrek technisch adviseur en uitvraag offertes collega corporaties
- Aanzet nieuwe missie en visie
- 95-jarig bestaan
- Statutenwijziging
- Er zijn 5 ALV's geweest
- 17 mutaties, (waarvan 2x woonfraude)
- Huurverhoging, huursombenadering 0,6%, 1,2% en 1,8%
- Geen verkopen, maar wel een Tuindorp-renovatie
- Huurdersvereniging kreeg als voorzitter Guy Stanworth en een nieuwe website.

De jaarrekening wordt doorgenomen.

De balans laat zien dat we € 3 miljoen meer aan vastgoed hebben. Dit komt door de omzetting van bedrijfswaarde naar marktwaarde. Deze omzetting heeft de corporatiesector ongeveer € 100 miljoen gekost.

De winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht laten zien welke gelden er binnenkomen, uitgaan en wat de kosten zijn. Dit wordt toegelicht.

- De investering energieverbetering is meegerekend in de meerjaren-onderhoudsbegroting. Het landelijk streven is om in 2020 gemiddeld label B te hebben. 74% van ons bezit heeft label B. We lopen voor op de sector. 29 gerenoveerde Tuindorpwoningen zijn van label E/F naar C/D. Op dit moment wordt onderzocht of label B haalbaar is voor de Tuindorpwoningen. Inmiddels wordt er niet meer gepraat over labels maar over energie-indexen. Duurzaamheidsmaatregelen kunnen gepaard gaan met een huurverhoging, maar daarbij wordt altijd de garantie afgegeven dat de verhoging lager is dan de besparing in energiekosten. Guy merkt op dat wanneer een woning een betere energie-index heeft, de punten van de woning hoger worden. Bij de jaarlijkse huurverhoging kan dat indirect invloed hebben op de hoogte van de huurverhoging.
- Lasten verhuur- en beheer activiteiten betreffen dienstverleningskosten; de technisch adviseur, Heuvelrug Wonen, secretariële kosten en woningverdeling.
- Accountantskosten staan niet in verhouding. Wbv Maarn betaalt € 37.000 en Heuvelrug Wonen € 40.000. Er worden oriënterende offertes aangevraagd aan accountants die ervaring hebben met kleinere corporaties. De verwachting is dat de kosten iets lager kunnen, maar niet veel lager.
- De bestuurskosten bevatten ook de kosten van Annemarieke Nagel.

De volgende specialismen zijn aanwezig in de RvC:

financiën, organisatorisch, wet en regelgeving.

Mette licht toe dat de raad van commissarissen drie taken heeft:

- Zij zijn de werkgever van de bestuurder;
- Zij zien toe;
- Zij geven advies en hebben een sparrende rol voor de bestuurder.

Mette vraagt de aanwezigen om decharge te verlenen aan de RvC voor het gehouden toezicht.

In het jaarverslag is te lezen dat de RvC ingegrepen heeft toen er een bestuurscrisis was. Er is grondig onderzoek gedaan naar een passend besturingsmodel en tegelijkertijd moest de organisatie beter op orde gebracht worden.

Hierdoor is de samenwerking en het toezicht intensief geweest. De RvC is kritisch maar vindt de rol om te sparren met de bestuurder heel belangrijk.

Guy vraagt hoe de samenwerking met Heuvelrug Wonen tot nu toe gaat.

Mette antwoordt dat we er nog midden in zitten. Het is heel veel werk en vergt veel overleg. Gekeken wordt hoe Wbv Maarn het wil en hoe Heuvelrug Wonen dit kan realiseren. Dit wordt vastgelegd per cluster in een SLA (service level agreement). Ook is de RvC blij met de samenwerking met Inbuma.

Aan Anouk wordt dezelfde vraag gesteld en zij antwoordt dat zij erg druk is met de implementatie. Het is leuk. Het proces is volop aan de gang. Er zijn goede stappen gemaakt.

In het najaar wordt gestart met de werving en selectieprocedure voor een nieuwe bestuurder. Anouk wordt uitgenodigd mee te solliciteren. De bestuurder wordt voor een termijn van 4 jaar aangesteld en moet een fit- en propertest doen. Dit laatste geldt ook voor herbenoemingen.

Unaniem wordt decharge verleent aan de RvC.

5. Introductie nieuwe RvC-lid / Huurderscommissaris Damy Colon

Na afloop van deze vergadering bent u in de gelegenheid om afscheid te nemen van Marten Brouwer. Hij is twee keer vier jaar lid van de raad van commissarissen geweest en moet volgens de governance-code aftreden.

Omdat het om de huurderzetel gaat met als specialisme financiën, legt Guy de aanwezigen de procedure uit die gevolgd is om te komen tot de voordracht van Damy Colon. In november vorig jaar was bekend dat Marten Wbv Maarn zou verlaten. Besloten is toen om samen met de RvC op zoek te gaan naar een vervanger.

In januari dit jaar is samen met Lex Halsema de selectieprocedure gestart. Er is een functieprofiel opgesteld en van de 17 reacties zijn er 5 kandidaten uitgenodigd. Unaniem is gekozen voor Damy. Officiële goedkeuring volgt. Lex legt uit waarom er vertraging is ontstaan. Damy heeft op 11 juli een gesprek bij de Aw. Verwacht wordt dat de positieve zienswijze niet lang op zich laat wachten. Inmiddels is op 13 juli de positieve zienswijze ontvangen.

Damy Colon stelt zich voor. Hij is werkzaam voor PwC en is bestuurslid bij de Nederlandse Woonbond. Ook is hij lid van de raad van commissarissen van woningcorporaties in Lopik en Lobith. Wat hem erg aanspreekt is het belang van het houden van de eigen identiteit van Wbv Maarn. Vanuit zijn financiële achtergrond verwacht hij te kunnen bijdragen aan een gezonde organisatie.

6. Rondvraag en sluiting

Rondvragen:

- Waar is het kantoor van HW? Deze is aan de Boswijklaan 50 in Doorn. Wanneer nodig komen de collega's van HW bij de huurders thuis.
- Gevraagd wordt om consequent te zijn in terminologie, zoals woningbouwvereniging, in plaats corporatie.
- Is de procedure van herbenoeming bestuurder een goed moment om te evalueren hoe de samenwerking gaat met HW en met Inbuma? Mette antwoordt dat er een evaluatie moment komt. Anouk vult aan dat per cluster afgesproken wordt wat Wbv Maarn verwacht van HW. Guy is hierbij betrokken. De KlantenContactMonitor meet drie onderwerpen: de tevredenheid van de nieuwe huurder, de vertrekkende huurder en reparatieverzoeken. Deze metingen worden gedeeld met Aedes en kunnen met andere corporaties vergeleken worden.
- Heeft Wbv Maarn een huurdersvereniging of een huurdersraad? Guy antwoordt dat Wbv Maarn een huurdersvereniging heeft, geregistreerd bij de KvK. Deze rechtsvorm draagt bij aan de formele positie, rechten en bevoegdheden van de huurdersorganisatie. Zo bestaat het recht om op instemmingsniveau mee te praten. Als voorbeeld noemt Guy het meepraten over de invullen van de Prestatieafspraken. Meer draagvlak en betrokkenheid onder de huurders is een aandachtspunt. Dat kost echter tijd en Guy doet een oproep aan de aanwezige leden om de huurdersvereniging te versterken. Via de website is er bijvoorbeeld wel gecommuniceerd over de huurverhogingen en is een oproep geplaatst voor energiecoaches, maar als er meer mankracht zou zijn dan zou er natuurlijk meer gedaan kunnen worden.
Om huurders te enthousiasmeren zal meer focus worden gelegd op specifieke thema's en zullen nieuwe huurders persoonlijk welkom worden geheten.

Sluiting

De vergadering wordt om 22.05 uur gesloten. De aanwezigen worden uitgenodigd om bij de bar nog een drankje te nuttigen en afscheid te nemen van Marten Brouwer en Margreet van Laaren.

Voor akkoord:

Voor akkoord:

De voorzitter raad van commissarissen,
Mette Vernooij

Directeur-bestuurder,
Anouk Kaiser