BIJLAGE 3 | ‘METEEN AAN DE SLAG’

Monitor

Zeker gezien uw ambitie om de uitgangspunten voor 2029 te halen, stelt Arcade voor om tussen nu en 2029 minimaal één keer monitor-resultaten te delen en deze te bespreken en mogelijk verbeteringen, versnellingen of correcties aan te brengen.

Kopen

Het is van belang dat de huurder die te maken krijgt met de behoefte van Lieven de Key om zijn/haar woning te verkopen, geen pressie ervaart. De probleemeigenaar is de corporatie, niet de huurder. Neem op in uw koop- en verkoopproces dat zorgvuldige communicatie met huurders zonder pressie plaats vindt. Op pagina 7 heeft u dit voornemen goed geformuleerd.

Dashboard

U geeft aan een Dashboard te ontwikkelen om uw dienstverleningskwaliteit te monitoren (pagina 3).

- Vul het Dashboard aan met dienstverlenings-onderwerpen die u middels een enquête bij huurders hebt opgehaald.
- Vraag bij de enquête hoe huurders op dit moment de dienstverleningsaspecten waarderen (door een cijfer bijvoorbeeld). Dat is direct een nulmeting.

Betrekken van huurders bij besluiten van de VvE-vergadering

- Informeer alle huurders over de onderwerpen in de eerstvolgende VvE-vergadering en geef daarbij aan dat u nadere toelichting wilt geven als daar behoefte aan is (per mail).
- Stel u open voor meningen, tips en vragen. Deze kunt u meenemen naar de vergadering.
- Verstuur de agenda van de VvE-vergadering, zodra deze beschikbaar is op naar alle huurders of de bewonerscommissie.
- Pleit in de vergadering ervoor dat een delegatie van huurders of een afvaardiging van de bewonerscommissie aanwezig mag zijn als actieve deelnemers zonder stemrecht (toehoorders). Maak deze afspraak.
- Communiceer vroegtijdig met de bewonerscommissies en de huurders als er nieuwe beleidsvoornemens of beleidsontwikkelingen zijn.
- Biedt huurders aan om samen met hen de vergadering voor te bereiden en geef na afloop een terugkoppeling en geef na afloop een terugkoppeling.
- Neem het initiatief om ieder jaar, voorafgaande aan de ALV van de VvE, een bijeenkomst te organiseren met huurders en een vertegenwoordiging van de eigenaar-bewoners.
- Op dit moment kunnen huurders als toehoorders bij de VvE-vergadering aanwezig zijn. Bepleit dat zij ook af en toe spreekrecht hebben.
- Arrangeer een jaarlijks gesprek tussen huurders en de voorzitter van de VvE.
- Aanspreken op bewonersgedrag van kopers is moeilijker dan bij een niet-VvE-complex. Stel een huishoudelijk regelement voor, met bewonersgedrag gerelateerde onderwerpen die buiten de algemene voorwaarden bij het huurcontract vallen. Handhaving van afspraken is wellicht juridisch/wetstechnisch niet mogelijk; als het de vorm van een intentiereglement krijgt, is dat ook weer een stap dichter bij gezamenlijke verantwoordelijkheid nemen.
- Voor BC 's die dat willen moet er de mogelijkheid komen om standaard spreekrecht te hebben op onderwerpen waar zij voor kiezen. Het is het onderzoeken waard of daar ook een (getrapte vorm) van stemrecht aan gekoppeld kan worden.

- Benoem een ‘probleemeigenaar’ (van Lieven de Key). Deze bewaakt de voortgang van het reparatieproces en de huurder die het reparatieverzoek heeft gedaan, kan met deze persoon contact opnemen bij vragen.
- Koppel aan het repartieverzoek een volgsysteem zodat de huurder kan zien in de welke fase de klachtbehandeling zich bevindt.

Verbetering reparatie-aanpak

Hieronder volgt een aantal praktische verbetersuggesties om zowel snelheid als kwaliteit van reparaties te verbeteren:

- De (soms moeizame) communicatie verloopt nu uitsluitend via de telefoon en mail van Lieven de Key, buiten de technische afdeling van De Key om. De klacht wordt direct doorverwezen naar het VVE-beheer. Bij ernstige klachten zou dit via de technische afdeling moeten gaan. Die kan over het algemeen beter beoordelen hoe de klacht het beste afgehandeld kan worden.
- Lieven de Key heeft een eigen technische dienst en dus ook eigen mogelijkheden. Het VVE-beheer kan gebruik maken van de mogelijkheden van Lieven de Key. Daardoor kunnen ernstige klachten sneller verholpen worden. Tot tevredenheid van iedereen.
- Ook bij sommige niet-ernstige klachten kan VVE-beheer gebruik maken van de kennis, ervaring en expertise van Lieven De Key, en eventueel van een bewonerscommissie. Dit zou kostenbesparend kunnen zijn. Nu worden mogelijk externe partijen ingeschakeld die geen kennis hebben van het complex. Dat kan tot hogere kosten leiden.
- Indien er aan het eind van de discussies goede afspraken zijn gemaakt zullen deze bij zowel Lieven de Key als VVE-beheer geïmplementeerd moeten worden.

Verduurzaming

Eigenaar-bewoners onwillig

Goed dat u bij onwillige eigenaar-bewoners verduurzamingsplannen aantrekkelijk tracht te maken met leen- en subsidie-opties. Ook fijn dat u bij huurders in een VvE-complex met enkele huurwoningen u niet laat weerhouden door onwillige eigenaar-bewoners om verduurzaming toe te passen.

Start verduurzaming desondanks

Mocht u echter in alle andere gevallen -ondanks uw inspanningen- de VvE niet weten te overtuigen van uw MJOP-Verduurzaming, is het goed om samen met huurders te komen tot een plan en mogelijk een deelproject te starten. Arcade meent dat u dit al doet.
Neem expliciet op in uw visie dat onwillige eigenaar-bewoners uw verduurzaamambitie niet in de weg zullen staan.