

Verslag van de Algemene Vergadering van Woningbouwvereniging Poortugaal, gehouden op woensdag 16 oktober 2024 in het Sociaal Cultureel Centrum De Brinkhoeve te Poortugaal.

Voorzitter: Raymond van Praag (Raad van Commissarissen)

Directeur-bestuurder: Jacques Reniers

Aanwezige leden: circa 59 huurders en 3 RvC leden

1. Opening & mededelingen

De voorzitter opent de vergadering om 19.45 uur en heet de huurders, de medewerkers en collega's van harte welkom op de Algemene Vergadering en geeft daarna Jacques Reniers het woord.

- Inloop en ontvangst
- Opening en mededelingen
- Verslag vaststellen van de Algemene Vergadering van 12 oktober 2023
- Terugblik & vooruitblik
- Stand van zaken projecten zonnepanelen
- Pauze
- Resultaten bewonerscan door USP
- Ruimte voor inbreng KBG
- Rondvraag en afsluiting
- Napraten

2. Terugblik 2023 & vooruitblik 2024

Jacques bespreekt de jaarlijkse huurverhoging 2023.

Om wonen betaalbaar te houden:

Huurders met een laag inkomen kregen 2,7% verhoging.

Huurders met een midden inkomen 3,2% verhoging.

Huurders met een hoog inkomen 3,6% verhoging.

Toewijzingen woningen

In 2023 zijn er 80 woningen opnieuw verhuurd door WBV Poortugaal. Daarvan zijn er 36 weer tijdelijk verhuurd via Gapph in de Schutkooiwijk (i.v.m. sloop van 108 woningen). Daadwerkelijk zijn er 44 verhuurd voor onbepaalde tijd. Er blijft krapte in de woningmarkt.

Onderhoud

WBVP heeft 1,7 miljoen besteed aan onderhoud. Dat is net zoveel als in 2022. Wat opvalt is de overschrijding van de mutatieonderhoudskosten, vanwege "grote mutaties". Dat betreft meestal woningen waarin huurders lang gewoond hebben en waar o.a. de badkamer, toilet en de keuken vervangen moet worden.

In de Koninginnewijk hebben we geen schilderwerk kunnen uitvoeren (vandaar de onderschrijding op de kostenpost planmatig onderhoud). Het was gepland om dit samen met de verduurzamingsmaatregelen uit te voeren. Die zijn uitgesteld omdat er vleermuizen koloniën zijn aangetroffen. Er moeten mitigerende maatregelen getroffen worden en op basis daarvan kan er een ontheffingsvergunning worden aangevraagd. De aanvraag is tijdig ingediend, maar de behandeling daarvan is erg vertraagd.

Verbeteren van de kwaliteit van de voorraad

WBV heeft slechts 0,75 reparaties per woning per jaar hoeven uit te voeren; dit is laag vergeleken bij andere corporaties. Daaruit mag de conclusie getrokken worden dat de onderhoudskwaliteit goed is. En wellicht lossen veel mensen kleine reparaties zelf op. In totaal zijn er 27 keukens en 36 badkamers en toiletten vervangen.

3. Projecten

Schutskooiwijk (stand van zaken nu)

Voorlopig is de planning start slopen in 2027.

Concept-stedenbouwkundig plan is afgerond. Deze is positief ontvangen in de gemeenteraad evenals de opgestelde grondexploitatie. Nu kan de aanbesteding opgestart gaan worden (gaat plaatsvinden in 2025).

Het stedenbouwkundig bureau Palmhout gaat het beeldkwaliteitsplan opstellen (hoe de wijk eruit moet komen te zien.) De inspraakavond was zeer druk bezocht. De verkeersafwikkeling en overlast en mogelijke schade van het heien was wel een zorgpunt bij omwonenden. Die zorgen worden serieus meegenomen bij de verdere uitwerking van het plan. Over het algemeen ziet het stedenbouwkundig plan er goed uit.

Kruisdijkpark (voorheen project Mariput)

32 kleine appartementen aan de Kruisdijk. Er komen vijf blokken, twee blokken daarvan met sociale huur.

Dat worden kleine woningen, 1 of 2 personen (starters of alleenstaande). Vanwege de ligging naast het metrostation ideaal voor mensen die in Rotterdam studeren of werken. WBV Poortugaal is nog in onderhandeling met die partij.

De vraagprijs is erg hoog.

Terrein Antes/Pernassia: Hof van Poortugaal

Op deze locatie worden 525 woningen ontwikkeld, waarvan 175 woningen sociaal (appartementen). WBV Poortugaal vindt het belangrijk dat er een divers aanbod ontwikkeld wordt. Daarover is WBV Poortugaal samen met Wooncompas en Havensteder nog in gesprek met de gemeente en met Parnassia.

4. Verduurzaming Koninginnewijk en Zantelwijk (verder isoleren 200 woningen)

WBV wil beginnen met 50 woningen in de Koninginnewijk. Er is nog geen ontheffingsvergunning verstrekt. Dus de werkzaamheden kunnen nog niet starten.

Eerste gesprek met bewonersgroep heeft plaatsgevonden.

Een prettige woonomgeving voor onze huurders

- WBV Poortugaal heeft een aantal verwaarloosde tuinen aangepakt. Dit met een mooi resultaat! Als WBV Poortugaal huurders aanspreekt, wordt er gelukkig vaak wat aan gedaan.
- In samenwerking met stichting Capabel heeft WBV Poortugaal de tuinen aangepakt bij huurders die het zelf niet meer konden (vaak vanaf 85 jaar). Dit wordt zeer gewaardeerd bij onze oudere huurders en is heel leuk om te doen, vinden de collega's van WBV Poortugaal. Op 5 oktober was de laatste tuinendag en we starten weer in maart/april 2025 met de volgende tuinen.
- WBV Poortugaal steekt intensiever in op fraude (onderverhuur, illegale inwoning). Mocht u als huurder een vermoeden hebben, dan hoort WBV Poortugaal dit graag van u.
- We steken veel tijd in het aanpakken van overlastzaken. Helaas gaat het in een aantal gevallen een tijd goed, maar vervallen huurders daarna weer in oude gewoontes. Maar de zaken blijven onze aandacht houden.

Bewoners betrekken bij beheer en beleid

De samenwerking met de Klankbordgroep verloopt prima. De groep zoekt nog nieuwe leden. De vergadering is 4x per jaar. De Klankbordgroep denkt mee over beleid en projecten.

Bij grote projecten zoals bij de verduurzaming Koninginnewijk formeren we bewonersgroepen.

5. Financiële verslaglegging

Jacques gaat in op de huuropbrengsten en de uitgaven van 2023 (rente, salarissen, onderhoud, investeringen, overige uitgaven, etc. worden benoemd). Er zijn ook vijf woningen verkocht die versnipperd gelegen zijn. Jacques legt uit wat dit inhoudt. Per saldo heeft WBV 145.000 euro minder in kas ten opzichte van 2022. Het jaarresultaat is 11,7 miljoen lager, wat veroorzaakt wordt door de herwaardering van de voorraad. Dit is een boekhoudkundig iets, waar WBV Poortugaal zelf weinig invloed op heeft.

Jacques vertelt dat er toezicht wordt gehouden door het waarborgfonds (WSW) en de autoriteit woningcorporaties (AW). Die kijken naar onze financiële huishouding en of we voldoen aan de normen voor een aantal kengetallen. Dat is het geval, waardoor gesteld kan worden dat WBV Poortugaal financieel gezond is. Wel zitten er een aantal grote investeringen aan te komen, die de kengetallen negatief beïnvloeden (door de uitgaven en door de leningen die afgesloten moeten worden)

6. Plaatsing zonnepanelen

Door het onduidelijke regeringsbeleid op dit moment is deze plaatsing tijdelijk stopgezet. De saldering wordt beëindigd, dat is duidelijk. Dan is plaatsing op zich nog steeds aantrekkelijk. De energieleveranciers zijn echter een bijdrage gaan vragen aan mensen met zonnepanelen, waardoor het totale kostenplaatje er veel minder gunstig uitziet. Als er meer duidelijkheid is, wordt opnieuw de afweging gemaakt wel of niet door te gaan met het plaatsen.

Vraag huurder: als de bijdrage nu ongeveer 20 euro is per maand voor de zonnepanelen, blijft dat dan zo of gaan die kosten straks ook omhoog voor mij? Jacques geeft aan dat overal waar zonnepanelen zijn geplaatst in bewoonde staat en na goedkeuring van de bewoners, er een prijsgarantie is afgegeven van 10 jaar.

Opmerking huurder: nu zijn er huurders die al zonnepanelen hebben en dus de dupe ervan worden, jullie stoppen niet voor niks met plaatsen. Jacques zegt dat de mensen die nu zonnepanelen hebben nog steeds voordeel hebben ervan. Alleen minder dan eerst. Helaas kunnen we nog niet alle vragen beantwoorden, omdat het regeringsbeleid nog niet concreet is ingevuld. Als we weer een informatieavond hebben, is er hopelijk meer duidelijkheid.

Vraag huurder: als je hulp nodig hebt voor een probleem in je tuin, wat is de procedure? Jacques: in principe is iedereen zelf verantwoordelijk voor zijn tuin, maar als u echt een probleem heeft dat u niet kunt oplossen dan kunnen we er samen naar kijken.

Vraag huurder: het verbaast mij dat jullie met zoveel projecten tegelijk bezig zijn. Kunnen jullie dat wel aan, jullie zijn maar een kleine corporatie, het is nogal veel. Andere zaken mogen daar niet onder lijden lijkt mij.

Jacques: Primaire zaken zoals onderhoud gaan bij ons altijd door. Als wij capaciteit tekort komen zoals bijvoorbeeld bij nieuwbouwprojecten huren wij daar een projectleider voor in. En de projecten vallen niet samen. Ook zullen bijvoorbeeld bij de Schutskooiwijk de 155 woningen niet tegelijkertijd opgeleverd worden, maar in fases. Dus wij verwachten de projecten wel aan te kunnen.

Vraag huurder: zijn er geen andere kapers op de kust die interesse hebben om woningen te bouwen bij de metro? Is dat echt toegekend aan de WBV Poortugaal of kunnen ook andere corporaties mee doen? Jacques zegt over het Kruisdijkpark: we zijn op dit moment 1 op 1 in gesprek met de ontwikkelaar. Als we er niet uitkomen zal de ontwikkelaar bij een andere corporatie aankloppen. Voor de 175 woningen op het Antesterrein werken we samen met Havensteder en Wooncompas.

Vraag huurder: de zonnepanelenplaatsing wordt tijdelijk stopgezet. Hoe zit dat met het vervangen van de dakpannen? Wordt dat ook stopgezet? Meneer woont in de Damstraat. Jacques vervolgt: de Damstraat valt onder de Zantelwijk. De Koninginnewijk wordt eerst verduurzaamd. Als er dan geen zonnepanelen geplaatst gaan worden, dan worden wel altijd de dakpannen vervangen (als dat nodig is). Meneer twijfelt of WBV dit gaat doen, want er zijn ook huurders die oude ramen nog hebben en de rest nieuwe. Dat zou ook een geheel worden zeiden jullie. Jacques: in het verleden zijn er verschillende kozijnen geplaatst. Merbaukozijnen hoeft je niet te vervangen. Die gaan veel langer mee. Huurder: heeft erg veel last van tocht en als de opzichters komen kijken, dan is het altijd mooi weer en niet waar te nemen. Dit soort problemen nemen we met de verduurzaming, maar die gaat voor de Zantelwijk nog wel enkele jaren duren. Daar was de huurder al bang voor.

Vraag huurder: wat zijn de kosten van de zonnepanelen?

Jacques: dat zit op 2,65 euro per zonnepaneel. Dit valt niet onder de huurverhoging, maar servicekosten. Telt niet mee voor de huurtoeslag.

Vraag huurder: jullie willen gaan bouwen op Antesterrein. Is daar nou veel vraag naar woningen? Dat moet je toch ook onderzoeken? Mw. heeft de app op de telefoon, daar wil je toch niet wonen, als je kinderen hebt. Jacques zegt dat daar echt wel woningen verhuurd worden door de krapte op de huizenmarkt.

Vraag huurder: ik zie op het scherm dat de bewonersgroep al geweest is, ik zit er bovenop, maar toch weet ik er niks van. Jacques: wij hebben bij iedereen een brief in de bus gedaan en daar hebben een aantal mensen op gereageerd. Er is één keer een gesprek geweest met deze groep. Dat was een kennismakingsgesprek. Wij gaan eerst alle woningen opnemen, veel woningen zijn verschillend, en dan gaat WBV opnieuw in gesprek en dat zullen wij terugkoppelen aan de wijk.

Vraag huurder: wat is dan de bedoeling als de helft van die straat zonnepanelen gaat krijgen? De dingen die nog meer moeten gebeuren, ik las iets over ramen en centrale ventilatie, geldt dat wel voor de rest van de straat? Jacques zegt: we gaan groot onderhoud plegen. Het glas vervangen, mechanische ventilatie voor de hele straat doen. Vraag: geldt dit van 1 t/m 35 alleen? Wij wonen op Irenestraat nummer 37 en die doen bij de eerste verduurzamingsronde niet mee, volgens communicatie vanuit Huib. Wij zijn dan in 2026 aan de beurt. Jacques zegt toe na de vergadering met hen in overleg te gaan, aangezien het hem niet bekend is wat er met deze bewoner gecommuniceerd is.

Jacques wil graag een thema-avond organiseren in 2025. In 2024 is dat er helaas niet van gekomen. Jacques zou graag met een groep als deze willen praten over zaken zoals leefbaarheid en verduurzaming. Uitnodiging volgt in 2025.

- Pauze-

7. Resultaten Bewonerscan

Deze is uitgevoerd om zichtbaar te maken waar de huurders tevreden over zijn en waar ze zich zorgen over maken. De eerste resultaten (nog niet alle resultaten zijn geheel geanalyseerd) wil WBV Poortugaal terugkoppelen aan de huurders. Er is eerst een digitale enquête uitgezet. In een aantal gevallen is nog nagebeld om voldoende respons te krijgen. We hebben 347 enquêtes binnen gekregen. Dat is 32% van alle huurders. Een goede score. Normaal ligt dit rond de 20%.

WBV Poortugaal huisvest zoals te verwachten was mensen met een laag inkomen.

De score 'Eenzaamheid' is opvallend bij de ouderen, maar ook niet onverwacht.

In 2016 was de tevredenheid van de woning een score van 7,6. In 2023 scoren we een 7,4. Betekent dat WBV achteruit is gegaan? In de 8 jaar sinds de vorige enquête is er veel veranderd in de maatschappij. Mensen zijn kritischer geworden. Het onderzoeksbureau gaf aan dat deze score in deze context een prima score is. In de Koninginnewijk en Schutskooiwijk, wijken waar veel gaat en moet gebeuren, zijn de huurders het minst tevreden.

De score voor *prijs/kwaliteit verhouding* is hetzelfde gebleven. Poortugaal Noord en Zuid zijn boven gemiddeld. In de Koninginnewijk en Schutskooiwijk zijn de huurders ook hier het minst tevreden. Heeft te maken met de kwaliteit. De verduurzaming moet hier nog plaatsvinden. De vrij nieuwe woningen in Rhoon scoren wat minder goed. Dit zijn relatief dure woningen waarbij mogelijk technische problemen dan zwaarder wegen.

Verhuisplannen. 85% is niet van plan te verhuizen. 4% wil wel verhuizen. In Noord en West Poortugaal wonen de huurders het meest met veel plezier.

We hebben relatief weinig gelijkvloerse woningen voor ouderen. Jacques geeft aan dat oudere mensen daardoor moeilijker kunnen doorstromen vanuit een eengezinswoning naar een gelijkvloerse woning. Oudere mensen willen zo lang mogelijk in hun eigen woning blijven wonen, tot het met de gezondheid niet meer gaat. In de nieuwe Schutskooiwijk gaan we meer senioren woningen/ appartementen bouwen om die doorstroom op gang te krijgen.

Gevoel veiligheid overdag is ook achteruit gegaan. Jacques vraagt of iemand of ze zich herkent hierin?

Huurders uit de Snip antwoorden dat ze weken zijn geterroriseerd door de jeugd. Op de ramen slaan, eieren op de ramen gooien, planten uit de bakken trekken. Is bekend bij de politie. Jacques zegt dat dit niet bekend is bij WBV Poortugaal.

Openbaar groen in de wijk is wat minder. Helaas wordt er op gemeentelijke grond het meest bezuinigd.

Onderhoud tuinen is al in gang gezet, maar hiervoor zal WBV zich komend jaar voor blijven inzetten, omdat dit vaak een ergernis is van burens.

Leefbaarheid: 46% vindt dat de leefbaarheid achteruit is gegaan. Ze vinden het minder leuk geworden in de afgelopen twee jaar. De Koninginnewijk komt hier ook weer naar voren. Er meldt een huurder dat ze er al 33 jaar wonen en de buurt wel achteruit is gegaan, maar dat ze het een prachtige buurt vindt. WBV spreidt de statushouders zoveel mogelijk, maar huurders uit de Koninginnewijk hebben het gevoel dat ze alleen bij hun geplaatst worden. Joan ontkracht dit.

Vraag huurder: in de Schakel stond iets over een woontraining die statushouders volgen. Wat houdt dat in?

Jacques: dat is niet iets wat vanuit WBV Poortugaal georganiseerd wordt. Wij zijn er wel bij betrokken.

Drukker verkeer in de straat, ook door te weinig parkeerplaatsen valt op. Mensen hebben meer auto's dan vroeger. Meer huurders zijn bezorgd over de toekomst met de leefbaarheid in de wijk.

Meer politiecontrole: dat is positief.

Huurders vinden telefonisch reparatieverzoeken en via de e-mail het prettigst om aan ons door te geven, maar via de website kunnen ze reparatieverzoek ook snel indienen.

Onze dienstverlening: is van 7,9 naar 7,5 gegaan. Dat is niet verkeerd, maar wel als signaal ontvangen. Waar moeten we het nog beter doen? Opvallend is dat ouderen heel erg tevreden zijn en alleenstaanden en samenwonende huurders een stuk minder tevreden zijn over WBV. De oorzaak van deze daling zoeken we nog uit.

Contact medewerkers: is bijna hetzelfde gebleven. Luisterend vermogen en persoonlijke benadering wordt als prettig ervaren door onze huurders. Dat wordt gewaardeerd. Maatwerk wordt geleverd. Dat is anders dan bij een grote corporatie met een klantenservice. Daar kennen zij hun huurders vaak niet eens goed. Onze kracht is dat we een kleine club zijn en vrij snel kunnen langskomen en dichtbij de huurders staan.

Woonzorgvisie: daar is WBV mee aan de slag. Er zijn steeds meer huurders die ouder zijn en die zorg nodig hebben en WBV is aan het kijken met de zorginstellingen en met Welzijn om op die manier mensen te helpen. Ook de mensen die zich eenzaam voelen. Zorg is niet onze kerntaak. Maar wel iets wat we samen met zorgpartijen willen oppakken.

In 2025 komt er een nieuwe website van WBV Poortugaal.

8. Rondvraag:

Vragen huurder: hoe gaat u dit allemaal aanpakken? Jacques: we beginnen met de belangrijkste zaken.

Vragen huurder: hoe weten we of WBV er iets aan heeft gedaan dan, krijgen we een berichtgeving daarover? Jacques geeft aan dat daarover gecommuniceerd zal worden, bijvoorbeeld via het Woonmagazine.

Opmerking huurder: er worden maar weinig sociale woningen gebouwd in uw nieuwbouwplan.

Jacques: de woningen aan het Kruisdijkpark, daar wordt 30% door de projectontwikkelaar sociaal gebouwd, wat het wettelijke minimum is. Maar wij hebben op dat plan verder geen invloed.

In de Schutskooiwijk gaat WBV 108 woningen slopen. Daar komen 108 sociale huurwoningen voor terug. Van het meerdere, dus 155-108 woningen, wordt weer 30% sociaal gebouwd.

Opmerking huurder: is er iemand die dit notuleert? Jacques geeft aan dat er inderdaad notulen worden gemaakt.

Vraag huurder: er zijn in december metingen verricht om het energielabel in de woningen te bepalen. Wat is de uitslag daarvan? Huurder heeft er niks over gehoord. Jacques geeft aan dat als meneer zijn naam doorgeeft hij dat kan laten terugkoppelen aan hem. Hij kent dit individuele geval niet.

Vraag huurder: wordt het normaliter aangegeven als iemand langkomt van de WBV, moeten ze zich legitimeren? Dat is op zich gebruikelijk, maar de mensen van WBV Poortugaal zijn vaak bekend bij de huurders.

De klankbordgroep doet nog 1x een oproep aan iedereen in de zaal om zich op te geven.

Einde vergadering 21.35 uur.