

Datum
11 januari 2019

Rijnhart Wonen
t.a.v. Dhr. R. Adema / M. Tijssen
Postbus 21
2350 AA Leiderdorp

Betreft: Advies op MJOB 2019-2028

Geachte heer Adema, beste Remko, heer Tijssen, beste Michael,

U heeft ons advies gevraagd op de Meerjaren Onderhoudsbegroting 2019-2028. Wij willen u hier graag in adviseren. Hartelijk dank voor de toelichting op de vragen die wij gesteld hebben in onze brief van 4 december jl. De inhoudelijke beantwoording zorgt ervoor dat we onderstaand advies kunnen opstellen. Graag willen we voor een volgend advies op de MJOB vooraf mondeling een toelichting ontvangen, zodat de vele vragen die wij hebben alvast beantwoord zijn. Het onderstaande advies volgt de structuur van de MJOB 2019-2028.

2.1 Beveiligd werkdocument

- U wenst het MJOB verder te professionaliseren en de gezamenlijke input van alle afdelingen erin te verwerken. *Wij willen adviseren in deze professionaliseringsslag ook de input mee te nemen van de bewoners, huurdersorganisaties en bewonerscommissies.* Zij zijn namelijk de ogen en oren in de wijken.

3.2 Prijs per woning per jaar / 3.5 Mutatiebox 2019

- De waarde van de mutatiebox 2019 is € 1.227,- incl. btw. Onze constatering is dat contractpartners bepaalde werkzaamheden niet uitvoeren, omdat ze naar hun eigen zeggen vinden dat “het hun te veel geld gaat kosten.”
Deze constatering roept vragen bij ons op. Wat zijn de afspraken over de inhoud van de mutatiebox? Doordat we niet op de hoogte zijn van de exacte inhoud van de mutatiebox kunnen we niet goed inschatten in welke mate er sprake is van een verkeerde prikkel. Wel concluderen we uit deze constatering dat de prikkel tot efficiënt werken verkeerd uitpakt. Het gevolg hiervan is dat de contractpartner gaat bepalen wat hij wel of niet doet. Dit kan volgens ons niet de bedoeling zijn van de contractafspraken. *Ons advies is te onderzoeken op welke wijze deze prikkel anders ingericht kan worden zodat de kwaliteit van de onderhoudswerkzaamheden geborgd blijft.* Daarnaast willen we als huurdersorganisatie betrokken worden bij het vaststellen van de nieuwe SLA's met contractpartners.

3.7.2 POIk Keuken / douche / toilet (KDT)

- Het budget voor KDT is in 2018 verhoogd in verband met de verkoopstop. In het overkoepelende beleidsplan hebben we met RhW de afspraak gemaakt dat de verkoop gelabelde woningen allemaal meegenomen worden in de MJOB. Dit betekent dat het budget voor KDT structureel inclusief verkoop gelabelde woningen moet worden. *Ons advies is om het budget voor KDT in MJOB inclusief verkoop gelabelde woningen op te nemen.*

3.7.2.1 Vraaggestuurd KDT-onderhoud

- *De Huurderij geeft een positief advies over de pilot vraaggestuurd KDT-onderhoud.* Graag willen wij meedenken in de verdere opzet van de pilot voor vraaggestuurd KDT-onderhoud, waarbij we de evaluatiepunten in de gaten willen houden. Bijvoorbeeld: wie evalueert, wat wordt geëvalueerd, wanneer is de pilot een succes en wanneer wordt dit de nieuwe werkwijze binnen RhW.

3.8.1 POCI Lifttechniek

- U geeft aan dat RhW tijdens het PO aan liften een regisseursrol bekleedt, waarbij het monitoren van de werkzaamheden die verricht worden door de contractpartner voorop staat.
Wij willen u adviseren om behalve het bekleden van de regierol, ook de communicatie met de bewoners te regelen vanuit RhW en dit niet uitbesteden aan de contractpartner. Dit zorgt voor een directe betrokkenheid van de verhuurder met zijn/haar bewoners. U kunt dan sneller en gericht actie ondernemen als afspraken niet nageleefd worden en u zit dichterbij het onderhoudsproces dat bij uw huurders plaatsvindt. Voor de huurders geeft dit veel meer vertrouwen in de verhuurder.
- U geeft aan dat tijdens PO aan liften de lift tot stilstand wordt gebracht. En dat bij een complex waar senioren of minder-validen wonen er tijdelijke voorzieningen getroffen worden zodra een lift langer dan 3 dagen buiten bedrijf komt.
Ons advies bestaat uit twee onderdelen:
 1. *dat RhW een inventarisatie vooraf verricht, zodat u inzichtelijk krijgt welke bewoners er wonen. Hierbij is van belang dat ruim voor dat de werkzaamheden uitgevoerd worden deze inventarisatie heeft plaatsgevonden, zodat vervolgens passende maatregelen ter vervanging van de lift geregeld kunnen worden – indien nodig;*
 2. *dat indien passende maatregelen nodig zijn, deze ook georganiseerd worden als de lift er één dag uitligt. NB. 1 dag geen lift is al teveel bij MIV of senioren.*

3.8.2 POCm Mechanische ventilatie

- “De intentie om beide divisies bij één partij te neer te leggen komt voort uit de gedachte dat een monteur bij een huisbezoek direct beide installaties kan onderhouden.” *De Huurderij staat positief ten opzichte van deze intentie.* Het geeft efficiëntie voor huurder, zodat deze niet twee keer hoeft thuis te blijven.
- *Met betrekking tot de alle mechanische ventilaties adviseert de Huurderij dat het schoonmaken van de kanalen opgenomen wordt in de SLA's.*
- *Met betrekking tot de filters behorende bij mechanische ventilaties geeft de Huurderij het advies dat deze opgenomen worden in de onderhoudsbegroting, aangezien dit een onderdeel is van gezond en veilig wonen in de woning en de ventilatiesystemen eigendom van RhW zijn. De filters dienen tijdens onderhoud aan de mechanische ventilatie door de contractpartner vervangen te worden.*

3.8.4 POCb Brandveiligheid

- Voor de plaatsing van CCTV-installaties is de afdeling Wonen verantwoordelijk. *Ons advies is om de Huurdersorganisaties te vragen mee te denken in het proces van uitlezen, bewaren en de privacy-gevoeligheid van bewoners.* Hier willen we graag een apart advies op uitbrengen.

3.8.5 POCle Legionellapreventie

- *Ons advies is om aan de huurders legionella advies te verstrekken; bijvoorbeeld door dit te vermelden op de te ontwikkelen meterkastkaart.*

3.11 Levensduur verlengend onderhoud

- U schrijft in uw toelichting dat u onder de huurders van de Kouzijn-/Blankaartweg een uitvraag heeft gedaan om in een projectcommissie deel te nemen en dat u daar geen response op heeft ontvangen. Wij willen u graag hierop een toelichting geven. Wij hebben de bewoners van Kouzijn-/Blankaartweg (en ook andere complexen) geadviseerd om een bewonerscommissie op te richten in plaats van deelname aan een projectcommissie. De reden hiervoor is dat de rechten en plichten van een bewonerscommissie geborgd zijn in de overlegwet. Vandaar dat onze voorkeur hier na uit gaat.
Inmiddels is een bewonerscommissie Kouzijn-/Blankaartweg opgericht; ze heten 'De Tweede Polder'.
- *Zodra hoogwaardiger glas is geplaatst in de woningen, adviseren wij u dat u de bewoners informeert dat ander 'woongedrag' noodzakelijk is om o.a. schimmelvorming te voorkomen.*
- *Met betrekking tot het verduurzamen van woningen willen wij u adviseren ook gebruik te maken van de expertise van enkele leden van de huurdersorganisatie.* Zij kunnen u advies geven op waar het rendement op verduurzaming het hoogst is.
- *Met betrekking tot communicatie met de bewoners vóór dat een PO gaat plaatsvinden adviseren wij u een langere periode dan 3 weken aan te houden om e.e.a. aan te kondigen. Zes weken is een goede termijn.* Mensen moeten in de gelegenheid gesteld worden om advies te vragen, zaken op hun werk of privé te regelen, te wennen aan het idee dat er 'troep' in huis komt, enz.

3.12 Energieverbeteringen (EVB) & Te activeren investeringen rekening huurder (TAI)

- Implementatie van de pilot 'Grip op energie'. Hierover heeft de Huurderij in het beleidsplan laten opnemen dat *onze advies is om energetische verbeteringen zoveel mogelijk collectief/complexgewijs aan te bieden.*

3.13 Leefbaarheid (LBH)

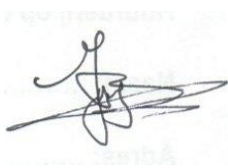
- U geeft in de toelichting aan dat de pilot rondom het Madeliefpad en Pinksterbloemlaan wordt gefinancierd vanuit het budget voor 'sociale leefbaarheid'. *Wij adviseren u om beheerkosten als gevolg van de uitvoering van de pilot in de onderhoudsbegroting op te nemen.* Er bestaat namelijk een kans dat de pilot een aantal fysieke maatregelen oplevert, die effect hebben op de toekomstige onderhoudsbegroting. Denk bijvoorbeeld aan automatische deuropeners. Via de sociale pilot kunnen deze aangeschaft worden, maar vervolgens zal het onderhoud uitgevoerd moeten worden. Hiervoor is onderhoudsbudget nodig.

4. Afdelingsplan

- U schrijft in de toelichting dat de programmamanager klanttevredenheid aan het onderzoeken is naar een externe invulling van deze dienstverlening. *Ons advies is om deze dienstverlening niet uit te besteden. Geen nieuwe verbintenis aan te gaan met bijvoorbeeld het KWH-label. Wij adviseren u om binnen iedere afdeling medewerkers verantwoordelijk te maken om bij negatieve scores na te bellen met de huurder wat er precies aan de hand is.* Hierdoor ontstaat een directe betrokkenheid per afdeling met huurder en kunnen geen interpretatiefouten ontstaan, als er een externe partij bij betrokken wordt. Eigenlijk een vorm van 'first line of defence'; verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie.
- *We geven een positief advies af over de overdracht van nieuwbouw naar regulier onderhoud door het creëren van een driehoeksverhouding. Daarnaast adviseren wij u ook een vierhoeksverhouding tot stand te brengen bij het verkoopproces van bestaande woningen: onderhoud – wonen – bewoner – koper, zodat het onderhoudsproces van verkoopgelabelde woningen plaats blijft vinden.*
- Zodra een pilot over 'splitsen grote woningen' weer in het zicht komt willen we u graag hierover adviseren, waarbij we in ogenschouw nemen: Hoe wordt bepaald welke woningen hiervoor in aanmerking komen? Wie gaat evalueren, wat wordt geëvalueerd en wanneer is de evaluatie gepland? Wanneer is de pilot geslaagd?

Alle punten bij elkaar genomen kunnen we dankbaar zijn voor het beantwoorden van onze vragen, het heeft duidelijkheid geschapt. Wij hebben op de meeste punten een positief advies gegeven. Wij vertrouwen er op dat u de adviezen die de Huurderij u heeft gegeven mee genomen wordt in het officiële MJOB document.

Met vriendelijk groeten namens de Huurderij,



Jacinta Boere,
Voorzitter