

De 14 speerpunten voor 2014 van de HVS (verzameld op de ALV 29 november 2013)

1. Warmtemeters van ISTA
 - a. HVS en BC hebben recht van instemming (art 5a WOHV) m.b.t. servicekosten
 - b. Zijn het warmtemeters of joulemeters ?
 - c. Vooruitlopend op de nieuwe warmtewet ?
 - d. Overleg in januari over de toepassing van deze meters

Stand van zaken:
Recht van instemming wordt juridisch uitgezocht. Informeel overleg is al wel gaande. Onduidelijkheid in warmtewet geeft vertraging.
2. Rechten van huurders in de VVE
 - a. De huurders krijgen allerlei onterechte opmerkingen te horen. Bij verkoop krijgen huurders te horen dat er niets verandert. Bij reparatieverzoeken blijkt er wel iets veranderd. Huurders kregen te horen: Staedion zal het doorgeven aan de VvE. Zo vertelde een andere huurder over het antwoord van Staedion n.a.v. van een reparatieverzoek: u moet contact opnemen met de VvE.

Stand van zaken:
Staedion deelt het standpunt verantwoordelijk te zijn voor reparatieverzoeken van huurders. In 2015 start een pilot om huurders in een VvE-complex inspraak te geven in de Vereniging van Eigenaren.
3. Kosten van een garage terwijl je niet op straat mag parkeren
 - a. Bij een sociale huurwoning hoort geen verplichte luxe garage

Stand van zaken:
HVS heeft dit niet alleen aangekaart bij Staedion maar ook bij de gemeente.
4. Reparaties bij de voormalig SWY
 - a. De organisatie is nog niet ingespeeld. De BC's zeggen niet te weten tot wie zij zich moeten wenden na de fusie. Staedion heeft HVS laten weten dat de contactpersonen voor de BC's hetzelfde blijven. Niet duidelijk is of en hoe dit aan de BC's is gecommuniceerd.

Stand van zaken:
BC's en Staedion hebben inmiddels overleg
5. Asbest informatie en vervolg
 - a. Waar moet men op letten in de woning

Stand van zaken:
Huurders hebben een brief van Staedion ontvangen met informatie.
6. Antennes op het dak zonder inspraak BC
 - a. BC's hebben recht van advies, niet alleen informeren. Er zijn verschillen. Er zijn complexen waar de BC om advies wordt gevraagd en dit advies wordt opgevolgd (geen antennes), in een ander complex zijn destijds bewoners bevraagd, degenen die niet gereageerd hebben zijn tot ja-stemmers gerekend, sindsdien zijn er zonder meer en zonder advies van BC/ zonder instemming van de huurders steeds meer antennes geplaatst.

Stand van zaken:
Staedion heeft de procedure op papier gezet. BC's kunnen deze aanvragen bij HVS.
7. 0900 tarief is nog steeds geen lokaal tarief
 - a. Opstarttarief. Het tarief is 2,76 eurocent per minuut en 9,4 starttarief met daarbij lokaal verbruik. Volgens huurders is dat meer dan lokaal tarief.

Stand van zaken:
Staedion heeft een nieuw telefoonnummer: 088 – 24 23 000

8. Communicatie door Staedion bij klachten
 - a. Niet terugbellen, lange wachttijden.
Stand van zaken:
Aanhoudend aandachtspunt. Staedion erkent dat er wel eens iets fout gaat.

9. Huurverhoging
 - a. Wat doet Staedion met de gegevens van de huurders, welke gegevens bewaart Staedion en hoe lang?
Stand van zaken:
Staedion krijgt geen gegevens over het exacte inkomen, alleen een verklaring over de categorie van het inkomen: hoog, midden of laag. Staedion bewaart deze verklaring tot de inkomensafhankelijke huurverhoging definitief is ingevoerd. Daarna wordt de verklaring uit de administratie verwijderd.

10. Bijvullen CV voor ouderen
 - a. Toch geen taak voor een dame van 82. Betekent dit dat ouderen min of meer verplicht zijn om een extra serviceabonnement af te sluiten?
Stand van zaken:
Staedion gaat hier coulant mee om bij ouderen, maar het service-abonnement is juist bedoeld voor huurders die het zelf niet meer kunnen.

11. Huismeester/wijkcomplexmedewerker
 - a. Eerst overleg voor er wordt aangepast/gereorganiseerd
Stand van zaken:
Staedion heeft een kaart gemaakt van alle complexen: waar gaat het goed, waar kan het beter, en waar zijn problemen.
De volgende stap is waar huismeester/wijkcomplexmedewerker in te zetten (of zoals deze functies nu heten: complexbeheerder, sociaal complexbeheerder, huismeester).
Staedion en HVS hebben dit besproken. We verwachten dat Staedion advies zal vragen.

12. Groepswonen door ouderen, gemeenschappelijke ruimtes
 - a. Eerst overleg voor er wordt verkocht of gewijzigd
Stand van zaken:
HVS heeft dit al aangekaart bij Staedion, maar het blijft nog even een speerpunt.

13. Warmwatervoorziening
 - a. In nieuwe complexen met nieuwe technieken zijn de huurders de dupe van alle problemen, maar ook daar waar de installatie wordt gewijzigd komen problemen voor.
Stand van zaken:
Heeft te maken met de Warmtewet. HVS houdt het in de gaten.

14. Overlast
 - a. Staedion communiceert niet in alle gevallen helder en duidelijk met de bewoners over wat er gedaan wordt aan de overlast door huurders. We verwachten dat Staedion meer doet aan de bescherming van de getroffen huurders en daarover wat meer samenwerkt met bewoners en BC's
Stand van zaken:
Blijvend aandachtspunt, zowel voor HVS als Staedion. Belangrijk is hoe om te gaan met privacy: zowel voor melder van overlast als overlastgever. Voorstel van Staedion is om in 2015 weer een dag te organiseren voor BC's met deze keer woonoverlast als thema.