

**NIEUWSBRIEF**

**VHOS**

**November 2010 NR 03**



**VHOS**

**Vereniging Huurders Overleg Soest**

**Antwoordnummer 7032**

**3760 TA Soest**

Postzegel  
Niet nodig

**Samen huren we sterki!** VHOS moet een grote en sterke vereniging worden om mijn belangen en die van andere huurders van VHOS in de regio Eemland zo goed mogelijk te behartigen.

Wilt u zo vriendelijk zijn uit de volgende mogelijkheden uw keuze aan te kruisen.

Machtiging

JA, ik word lid en machtig VHOS - tot wederopzegging - jaarlijks éénmalig het bedrag van € 9,00 (12 x € 0,75) van mijn bank-/girorekening af te schrijven.

JA, ik word lid en ontvang graag een acceptgiro voor mijn jaarlijkse bedrage van € 9,00.

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_ Plaats: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Bank-/girorekeningnr.: \_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

## Beleidsoverleg met Portaal 29 juni en 29 september jl.

In juni en september heeft de VHOS weer samen met Hestia, de huurdersbelangenvereniging van Portaal uit Amersfoort, met de directie van Portaal aan tafel gezeten om te spreken over het beleid van Portaal. Vanuit de achterban van de VHOS worden er door huurders regelmatig knelpunten gesignaleerd, die de VHOS in dit overleg naar voren brengt.

### Beleidsoverleg Nieuwe bestuurder

In het overleg is kennis gemaakt met de nieuwe voorzitter van de Raad van Bestuur van Portaal, de heer Bert Keijts. De VHOS heeft er in dit overleg weer eens op gewezen dat de bewonersparticipatie geen makkelijke klus is, omdat het beleid van Portaal zowel landelijk als regionaal tot stand komt. De VHOS heeft er daarom voor gepleit dat het beleid zoveel mogelijk op regionaal niveau tot stand komt, omdat anders de afstand met de huurders gewoon te groot wordt.

### Klachtencommissie



Ook is in dit overleg de klachtencommissie van Portaal aanwezig geweest. De aanleiding was, dat onlangs het jaarverslag van deze commissie is verschenen. De voorzitter, de heer Kingma, meldde dat er weinig klachten bij de commissie binnenkomen. Naar zijn idee is dat het resultaat van een betere klachtenafhandeling bij Portaal Eemland.

Volgens de VHOS kan dat ook te maken hebben met het feit dat veel bewoners niet op de hoogte zijn van het bestaan van een klachten-commissie. Daarom is besloten dat er meer aandacht aan het bestaan ervan zal worden gegeven in Portaal Post en de nieuwsbrieven van de VHOS en Hestia.

Kingma had ook een punt van kritiek aan het adres van Portaal. Naar zijn idee moet Portaal zorgvuldiger te werk gaan bij het afhandelen van een toezegging aan een huurder door de klachtencommissie. Namens de VHOS heeft de heer Den Hartog plaats genomen in de klachten-commissie. De VHOS heeft hem uitgenodigd voor haar eerstvolgende bestuursvergadering. Deze heeft inmiddels plaatsgevonden en dhr. den Hartog heeft daar verteld over zijn ervaringen met de klachtencommissie.

## BEREIKBAARHEID VHOS

**Met ingang van 1 maart jl. is de VHOS beter bereikbaar dan voorheen en wel via de volgende manieren.**



**Schriftelijk:  
Weegbreestraat 601a  
3762 XS Soest**



**Bellen: 035 -6090601  
Elke maandagmiddag tussen 13.00 en 16.00 uur  
daarna inspreken**



**Mobiel: 06-55334205  
Maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur**



**E-mail:  
vhos@xmsnet.nl**



**Spreekuur  
Wij starten met een spreekuur, voorlopig 1 x per  
maand. Elke 2e dinsdag van de maand van  
20.00 tot 21.00 uur**



**Website:  
www.hbv-vhos.nl**

## *Overlijden en huuropvolging*

De VHOS vindt dat de huurders beter geïnformeerd moeten worden over de positie van inwonende familieleden bij het overlijden van de hoofdhuurder. Portaal is het daarmee eens. Daarom is een projectgroep gestart met als doel het formuleren van beleid met betrekking tot onderhuur, inwoning, kamerverhuur, tijdelijke verhuur, bedrijf aan huis, medehuuderschap en huisbewaarderschap. Dat is al met al een hele mond vol. De projectgroep denkt dan ook dat het tot eind dit jaar, of begin 2011 gaat duren, voordat zij de rechtspositie van al deze soorten van huur goed heeft uitgezocht. Naast beleid wil Portaal ook de communicatie met de huurders over deze zaken beter gaan regelen. Met name waar het medehuuderschap en inwoning betreft.

## *Huurdersparticipatie en Verenigingen van eigenaren (VVE's)*

Door het verkopen van woningen door Portaal ontstaan er steeds meer gemengde complexen. Dat wil zeggen, woongebouwen waar zowel eigenaar-bewoners als huurders wonen. De positie van de huurders kan in zo'n geval in de knel komen. Want als zij wensen of klachten hebben, krijgen ze niet alleen te maken met Portaal, maar ook met de VVE. Zolang Portaal in de VVE de meerderheid heeft, hoeft dat niet zo'n probleem te zijn. Maar als dat niet het geval is, dan wordt de huurder erg afhankelijk van de plannen die de VVE met het complex heeft. En wat gebeurt er bij een renovatie? Volgens het Burgerlijk Wetboek moet 70% van de huurders met de plannen instemmen. Hoe denkt Portaal dat te gaan regelen? Voorlopig zijn er op dit punt nog een boel vragen. Portaal gaat dit punt daarom met de Huurdersbelangenverenigingen bespreken op een speciale themadag.

## *Portaal en allochtonen*

Uit gegevens blijkt dat allochtonen een beduidend minder hoge pet van Portaal op hebben dan autochtone huurders. Hoe zou dat komen? Klagen die mensen eerder, of hebben ze daar ook alle reden toe? Volgens Portaal is er geen specifiek beleid voor het omgaan met allochtone huurders. Portaal gaat wel nader onderzoek doen naar de wijze waarop specifieke groepen (bijvoorbeeld jongeren, ouderen) bij het beleid betrokken kunnen worden. Hierin zouden ook allochtonen een plek kunnen krijgen.

## **Preventief klachtenonderhoud**

Portaal denkt erover om in de toekomst over te gaan tot een jaarlijkse servicebeurt voor de woningen, om zodoende het aantal onderhoudsklachten te verminderen.

Dit vergt een behoorlijke omslag in de organisatie. Daarom wordt gestart met een proef in enkele complexen in zowel Amersfoort als Soest.

Als deze proef positief uitvalt, is het de bedoeling om het preventief klachtenonderhoud grootschalig toe te gaan passen.

Tot zover een beeld van wat er in de beleidsoverleggen met Portaal is besproken. Heeft u naar aanleiding hiervan nog vragen, neemt u dan contact op met de VHOS.

## **Barbecue B.C. Albert Cuijplaan (lage nummers)**

27 augustus jl. was het zo ver, de barbecue (georganiseerd door de Bewonerscommissie) kon beginnen.



Chef kok Barend van den Akker stak het vuur aan en al gauw kwamen er allerlei heerlijke geuren je tegemoet.

Uit de verhalen te luisteren en de daarbij behorende foto's kon men wel spreken van een zeer geslaagde dag.

Mede ook dank zij Portaal Eemland die voor de verlichting en het geluid zorgde.

Zeer zeker was dit een dag voor herhaling vatbaar.

## **De VHOS en herstructurering**

Herstructurering, oftewel renovatie en sloop/nieuwbouw is een heikel onderwerp. Veel belangen spelen daarbij een rol en daarom gaat het vaak gepaard met conflicten die soms uit de hand lopen. De VHOS wil daarom met Portaal gaan praten over de aanpak van herstructureringsprojecten op basis van een door de VHOS opgestelde notitie.

Het uitgangspunt van de VHOS is daarbij dat herstructurering door bewoners gezien moet worden als een kans om hun woonsituatie te verbeteren en niet als een bedreiging. In de praktijk is vaak dat laatste het geval. Een woningcorporatie wil bijvoorbeeld een meer gevarieerd woningbezit in de wijk. Of ze vindt dat het aandeel oudere woningen in de portefeuille te groot is en dat daarom een deel gesloopt moet worden om plaats te maken voor nieuwbouw. Mensen kunnen daardoor het idee krijgen dat ze eigenlijk niet welkom zijn in hun buurt en moeten vertrekken. Dat kan makkelijk spanningen geven. De VHOS gaat ervan uit dat een herstructureringsplan gebaseerd moet zijn op de wensen van de bewoners die in het betrokken complex wonen. Om dat te bereiken zou een goed woonwensenonderzoek de basis moeten vormen van de planontwikkeling. Dat betekent in de praktijk dat eerst goed bij de bewoners geïnformeerd moet worden wat zijn van hun woning vinden. En dat in brede zin. Dus hoe kijken de bewoners aan tegen de onderhoudstoestand? Wat vinden zij van de leefomgeving? Hoe gehecht zijn zij aan de buurt en wat zijn hun toekomstplannen? Op basis van deze informatie zou volgens de VHOS de planontwikkeling gebaseerd moeten zijn. Het is dan voor bewoners duidelijk waar de plannen vandaan komen en dat die niet zomaar uit de lucht komen vallen of verzonnen zijn achter een bureau en niet gestoeld zijn op de feitelijke situatie in de wijk. Ook vindt de VHOS het belangrijk dat de bewonersparticipatie bij herstructurering goed geregeld is. Dat betekent dat de bewonerscommissie in de betreffende wijk een eerste aanspreekpunt moet zijn om de plannen te bespreken. In overleg tussen Portaal en die bewonerscommissie kunnen dan afspraken gemaakt worden op welke wijze de individuele bewoners invloed op de plannen kunnen uitoefenen en in welke fase van het proces dat gaat plaatsvinden. Over de wijze waarop gemeten wordt of er voldoende draagvlak bij bewoners voor de plannen is, moet ook goed worden nagedacht.

Tot zover in heel grote lijnen de wijze waarop de VHOS tegen herstructureringsplannen aankijkt. Zoals gezegd gaan we binnenkort met Portaal hierover in gesprek. Natuurlijk zijn we erg benieuwd naar uw mening of ervaring met herstructurering. Geef deze daarom door aan de VHOS, zodat we ze in onze gesprekken met Portaal kunnen betrekken.

## Bestuursleden gezocht



Het bestuur van de Vereniging Huurders Overleg Soest (VHOS) is op zoek naar mensen die hun bijdrage aan de uitbreiding en vernieuwing van de Huurdersvereniging VHOS willen leveren!

- Wilt u de huurders van Portaal Eemland een goede stem geven in het beleid?
- Wilt u ook voor anderen in de bres springen?
- Hebt u een paar uur per week de tijd om hierin te steken?

DAN BENT U DE PERSOON NAAR WIE WIJ OP ZOEK ZIJN!

### Wij bieden u

- De kans om mee te praten over het beleid van Portaal Eemland en andere huurdersbelangen verenigingen;
- De mogelijkheid om iets te doen met uw maatschappelijke betrokkenheid;
- De gelegenheid om uw kennis te vergroten;
- Goede ondersteuning oor een secretaresse en beleidsadviseur;
- Een bescheiden onkostenvergoeding.

### Wilt u meedoen in het bestuur of wilt u meer informatie?

Neem dan contact op met Els Leertouwer 06-55334205 (Maandag t/m Vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur of via [vhos@xmsnet.nl](mailto:vhos@xmsnet.nl))

### Klachtencommissie

Wij zoeken iemand die invaller kan en wil wezen voor de klachtencommissie van Portaal Eemland.

Deze persoon neemt dan als afgevaardigde van de VHOS deel aan deze commissie.

Elders in deze nieuwsbrief leest u het één en ander over de klachtencommissie.

Indien u geïnteresseerd bent in deze functie of wat meer informatie wenst neem dan even contact met ons op.

## Jaarplan 2011 van Portaal Eemland

Portaal is bezig met het opstellen van het jaarplan voor 2011. Hierin worden onder meer de speerpunten beschreven waar ze zich volgend jaar op willen richten. De VHOS krijgt ook de gelegenheid hierover een advies uit te brengen. Al eerder had de VHOS er bij Portaal op aangedrongen om in een vroegtijdig stadium bij het opstellen van het jaarplan betrokken te worden. Als er immers al een uitgewerkt concept ligt, is het moeilijk daar nog echt verandering in aan te brengen. Dit verzoek heeft Portaal gehonoreerd. Daarom heeft er – voor het opstellen van het concept – een gesprek plaatsgevonden tussen de VHOS en Portaal, waarin de VHOS kon aangeven van welke punten zij het met name van belang vindt dat die in het jaarplan worden opgenomen.

Dat zijn onder andere de volgende zaken:

- **De huren** in Nederland behoren tot de hoogste van Europa. Daarom wil de VHOS dat Portaal erop toeziet dat de woonlastenquote (dat deel van het besteedbaar inkomen dat aan woonlasten wordt besteed) niet hoger mag zijn dan 25%. En dat Portaal daar dus bij het huurbeleid rekening mee moet houden.
- De VHOS wil dat er in het geval van **herstructurering** sprake is van een zogeheten ‘open planproces’. Dat betekent dat de plannen worden ontwikkeld in nauwe samenspraak met de bewoners, zodat die zich in de planvorming kunnen herkennen en niet ineens door plannen die op een bureau zijn bedacht worden overvallen. Elk proces zou daarom volgens de VHOS moeten beginnen met een woonwensenonderzoek, waarin bewoners kunnen aangeven wat zij al dan niet aan het complex veranderd zouden willen zien. Zowel wat betreft de woningen als de woonomgeving.
- Het nakomen van **afspraken met huurders** moet verder verbeterd worden, zodat een huurder die bijvoorbeeld een klacht indient, goed kan volgen wat er mee gebeurt.

- Ook wil de VHOS dat er **duidelijke richtlijnen** komen voor bedrijven die voor Portaal werkzaamheden verrichten, zodat huurders goed geïnformeerd worden en weten waar ze met eventuele klachten terecht kunnen.
- Energiebesparing moet hoog in het vaandel staan. De VHOS wil dat er bij isolatiewerkzaamheden een **woonlastengarantie** wordt afgegeven, zodat de huurverhoging nooit hoger kan zijn dan de besparing die het oplevert.
- De **informatievoorziening** bij groot onderhoud en renovatie moet verbeterd worden.
- Er moet meer duidelijkheid komen over de **relatie tussen Portaal en zorgverlening**. Ofwel, wie betaalt wat?
- Er moeten meer mogelijkheden komen voor mensen die **verbeteringen aan hun woning** aangebracht willen hebben. Bijvoorbeeld wat betreft inbraakbeveiliging of isolatie. De VHOS vindt niet dat mensen die dit willen moeten wachten totdat hun complex aan de beurt is voor een onderhoudsbeurt.
- Er moet ruimte zijn voor **bewonersbudgetten**, als mensen zelf iets in de wijk willen realiseren of onderhouden.
- Het oprichten van **bewonerscommissies** moet gestimuleerd worden.

Tot zover de belangrijkste punten waarvan de VHOS vindt dat er in het jaarplan van Portaal aandacht aan moet worden besteed. Heeft u commentaar? Laat ons uw reactie weten!

## De klachtencommissie

### Klagen.....heeft dat wel zin?

Het is bekend dat Nederlanders over het algemeen gauw klagen. Is het niet over het weer, dan wel over één of ander item. Bij zichzelf zullen ze nooit de oorzaak zoeken, laat staan de schuld ergens van zijn.

Sinds 1995 heb ik in verschillende besturen van huurdersorganisaties gezeten en maak ik nog steeds deel uit van een bestuurlijke functie namens de VHOS. In al die jaren hoorde ik haast altijd hetzelfde liedje als het over de woningcorporatie gaat. Of het nu ging om de Woningstichting Soest, daarna Achtgoed, vervolgens Genua en nu dus Portaal. Maar van de redelijk kleine tot nu een grote corporatie werd altijd het geluid vernomen dat de corporatie in gebreke is gebleven.

### Heeft klagen dan wel zin?

Het heeft wel degelijk zin, wanneer je de juiste weg bewandelt. In principe moeten de klachten door de organisatie worden opgelost. Vooral zijn klagers vaak ontevreden en worden zij niet serieus genomen, vinden zijzelf. Het moet gezegd worden dat hierbij dikwijls miscommunicatie en het niet terugkoppelen naar de bewoners debet aan zijn. Klagen is zeker terecht, wanneer de afwikkeling te lang op zich laat wachten en beloftes niet nagekomen worden. Toch is het belangrijk, voordat men zich wil richten tot de Klachtencommissie, het Reglement goed te bestuderen (het Reglement Klachtencommissie Portaal Eemland). Wanneer u er absoluut met de corporatie niet uit kan komen, of onbillijk behandeld bent door haar, dan kunt u zich schriftelijk richten tot de Klachtencommissie. Wordt de klacht ontvankelijk verklaard, dan volgt er een zitting en wordt u gehoord.

Klagen.....heeft dat wel zin? Zeker wel, als de klager en de corporatie volgens de regels met elkaar communiceren. De corporatie zal u dan zeker serieus nemen.

Want dankzij de huurders heeft de organisatie haar bestaan.

Tot slot: alle lezers een hartelijke groet en wellicht tot ziens.

P.M. den Hartog  
Bestuurslid Klachtencommissie Portaal Eemland