

Impressieverslag Themabijeenkomst Woonkwaliteit en Woongenot 21 november 2016

Op 21 november organiseerde de Huurdersraad Portaal Regio Utrecht een themabijeenkomst over Woonkwaliteit en Woongenot. Het was een boeiende, informatieve en inspirerende avond. Soms liepen de gemoederen op, maar ook werd er gelachen en was er ruimte voor gesprek en ontmoeting. Ruim 60 huurders waren aanwezig. Dit verslag geeft een impressie van de bijeenkomst.

1. Opening

Huurdersraadlid Rob van Aubel opent de bijeenkomst en heet allen van harte welkom. Hij geeft een toelichting op de Huurdersraad en de opzet van de avond. Doel is huurders te laten kennismaken met de Huurdersraad en samen de begrippen Woonkwaliteit en Woongenot te verkennen. De opbrengst wordt benut in adviezen aan Portaal.

Over de huurdersraad

De Huurdersraad Portaal Regio Utrecht is een zelfstandig en erkend huurdersadviesorgaan van Portaal. De Huurdersraad bestaat nu uit twaalf betrokken huurders die meedenken met Portaal en adviseren over belangrijke zaken als huurbeleid en onderhoud. Iedere huurder van Portaal Utrecht kan zich aansluiten bij de huurdersraad. Meepraten kan in speciale werkgroepen. Huurders kiezen zelf de thema's die zij interessant vinden. Drie keer per jaar is er een speciale themabijeenkomst zoals vanavond.



Wat is woonkwaliteit en woongenot

Woonkwaliteit is de technische kwaliteit van de huurwoning en het onderhoud daarvan. Woongenot is hoe de huurder zijn woning en de woonomgeving beleeft. Woonkwaliteit is objectief, woongenot is subjectief.

2. Portaal over Woonkwaliteit

Ruud Boekhout van Solinge, vastgoedspecialist bij Portaal, vertelt hoe Portaal naar woonkwaliteit kijkt en gaat daarbij in het bijzonder in op het onderhoud van woningen. Portaal streeft ernaar dat iedereen graag in een woning van Portaal woont. Voor de woonomgeving investeert Portaal in leefbaarheid in overleg met huurders en gemeente(n). Voor de woningen investeert Portaal in nieuwbouw, renovatie en onderhoud.

Conditie score	Omschrijving	Toelichting
1	Uitstekende conditie	Incidenteel geringe gebreken
2	Goede conditie	Incidenteel beginnende veroudering
3	Redelijke conditie	Plaatselijk zichtbare veroudering Functie vervulling van bouw- en installatiedelen niet in gevaar
4	Matige conditie	Functie vervulling van bouw- en installatiedelen incidenteel in gevaar
5	Slechte conditie	De veroudering is onomkeerbaar
6	Zeer slechte conditie	Technisch rijp voor sloop

Het beheer van de woonomgeving en renovatie gaat zoveel mogelijk in overleg met bewoners. Voor nieuwbouw geldt het Bouwbesluit (2012) en overige wettelijke minimale eisen en normen (NEN). Portaal onderscheidt planmatig onderhoud, reparatieverzoeken en mutatieonderhoud. Portaal bepaalt wanneer planmatig onderhoud nodig is aan de schil en algemene

ruimtes, met een Conditiemeting volgens NEN 2767. Portaal streeft naar een onderhoudskwaliteit gelijk aan conditie 3 tot 4. De presentatie staat in de bijlage.

3. Gesprek in subgroepen

De aanwezigen werden in drie groepen verdeeld. Twee groepen maakten een verkenning van woongenot en één groep ging in gesprek over slim onderhoud. Mensen van de huurdersraad begeleidden de subgroepen.

a. Woongenot groep 1, begeleiders Ries van den Boogaard en Ad van Remmerden

Deelnemers waardeerden hun woongenot met een 7,3 gemiddeld. Nagenoeg iedereen gaf een 7 of hoger. Kenmerken van woongenot zijn een schone entree en omgeving, rust, toegankelijkheid en doorgankelijkheid van de woning, een goede warmteregeling, een veilige woning, voldoende sociale contacten.

Hoe verbetering comfort

Het comfort van de woning kan eenvoudig en betaalbaar verbeterd worden door het toevoegen van een zonnescerm, goede afspraken met de burens, discipline van de bewoners om hun woning schoon te houden en rekening te houden met andere bewoners. Andere ideeën zijn toevoegen van cameratoezicht in complexen en goed hang- en sluitwerk. Portaal moet ervoor zorgen dat beheerders goed (mobiel) bereikbaar zijn.

Hoe versterken uitstraling woning

Hoe kun je eenvoudig de uitstraling van de woning versterken? Genoemd zijn goed onderhoud aan de buitenkant, zoals dakgoten, een mooie entree maken, aandacht voor de tuin en plaatsen van bloembakken. Bewoners kunnen hier zelf aan bijdragen. De buitenruimte kan een impuls krijgen door het plaatsen van fietsenrekken, overdekte scootmobiel-plaatsen en onderhoud van de speelplaatsen voor kinderen.



Wie doet wat

Portaal is verantwoordelijk voor de schil van de woning en het onderhoud daaraan. Ook is Portaal verantwoordelijk om goed naar huurders te luisteren en duidelijk te maken bij wie de huurder terecht kan en helder te communiceren wanneer zij wat gaat doen. De bewoner is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de woning en algemene ruimtes, zelf vegen, een nette voordeur, en hulp bieden aan de burens op verzoek en op eigen initiatief.

Overige aandachtspunten

- Maak de trespas-plaatsen 'echt' schoon.
- Niet voeren van duiven, die zorgen voor overlast
- Verbeter de bereikbaarheid van beheerders
- Plaats elektrische deuren voor minder-validen.
- Geef aandacht aan belang burenhulp.
- Verbeter het hang- en sluitwerk
- Schilder de hekken rondom het complex

b. Woongenot, groep 2: begeleiders Ben Verstraten en Guus Terlingen

Er waren huurders aanwezig uit onder andere Kanaleneiland, Maarssen en Velthuizen. Er werd gestart met de vraag welk rapportcijfer mensen zouden geven voor hun woongenot. De cijfers varieerden van 4-8. Gemiddeld een 6,2. Een aantal mensen was zeer tevreden en een aantal was dat helemaal niet. Woongenot is heel persoonlijk en hangt helemaal af van waar je woont. Woongenot begint pas als de basiskwaliteit van de woning op orde is en bij een aantal mensen was dat niet het geval.

veilig en warm

Een aantal invalshoeken van woongenot is verkend. Woongenot is vooral veilig en warm volgens deelnemers. De woning moet goed warm te krijgen zijn en er moet ventilatie mogelijk zijn door roosters of mechanische ventilatie zodat je geen schimmelvorming krijgt door vochtoverlast

schoon, heel en ongedierte vrij

Het aanzien van de woning of complex kan op een aantal plekken beter. De groenvoorziening en bestrating kunnen netter en ongedierte moet bestreden worden. De uitstraling van de woning is een verantwoordelijkheid van zowel Portaal, als de bewoners en soms ook de gemeente. Bewoners moeten zuinig zijn op hun woning en zouden elkaar moeten aanspreken op verkeerd gedrag (maar niet iedereen accepteert dat). Ook de beheerder of huismeester kan mensen aanspreken. Een aantal mensen is kritisch over de beheerder: zij beloven dingen, maar je ziet geen echte verbetering. Het aanzien van complexen en woningen kan door de bewoners zelf worden verbeterd door het op te fleuren met groen en planten en door zelf de woning goed schoon te houden.

Opvallend punt: de aanwezige huurders hadden geen van allen een bewonerscommissie waarmee ze zich samen sterk kunnen maken.

Aandachtspunten die mensen meegaven:

- Portaal reageert traag of niet op klachten.
- Portaal zou een registratienummer aan klachten moeten geven, zodat je kan volgen wat er mee gebeurt, nu verdwijnen zaken of wordt er geen terugkoppeling gegeven.
- De woning is niet goed geïsoleerd, veel last van vocht en tocht.
- De huur stijgt maar de kwaliteit blijft hetzelfde.
- Portaal moet de bewoners erop wijzen hoe ze goed en regelmatig kunnen ventileren en hoe en waarmee ze schimmelvorming kunnen verwijderen en voorkomen.
- Het duurt te lang voordat Portaal met groot onderhoud komt. Portaal laat ook niet weten wanneer er wel groot onderhoud komt.
- Een bewoner klaagt dat zijn woning tocht, heeft zelf tocht-strips geplaatst maar kieren zijn gewoon te groot. Waar begin je dan als bewoner, wat moet je zelf doen?
- De branddeur is te zwaar om te openen. Dat is gevaarlijk.
- Het lijkt alsof Portaal zich terugtrekt uit de communicatie, zij staat steeds meer op afstand.

c. Slim onderhoud: begeleiders Kees Werner en Fred van de Siepkamp

Deze groep verkende hoe het onderhoud slimmer vorm kan krijgen. Bij de start werd mensen gevraagd een rapportcijfer te geven voor het onderhoud aan hun woning. Gemiddeld komt het onderhoud op een 5,5 uit. Opvallend is dat vooral huurders van een oude woning het onderhoud een rapportcijfer van ruim onvoldoende gaven en huurders van een nieuwe woning een ruime voldoende. Als er persoonlijke contacten met medewerkers van Portaal zijn werd er een hoger cijfer gegeven, lijnen zijn kort en direct, vragen worden dan meteen beantwoordt. Vervolgens werden diverse invalshoeken van onderhoud verkend.

Algemeen:

versterk maatwerk, communicatie en controle Ruimte voor maatwerk bij onderhoud en renovatie, versterken van de communicatie rondom onderhoud en betrekken van de huurder bij controle van het onderhoud waren belangrijke aandachtspunten die huurders aandroegen.



Er werd gevraagd of de huurder ook bepaald onderhoud zelf zou willen doen. De meningen hierover waren verdeeld. Onderhoud moet gelijktijdig gebeuren, anders wordt het een rommeltje en je betaalt toch gewoon huur voor onderhoud. Basiskwaliteit hoort immers bij de woning die je huurt.

Aandachtspunten die mensen meegaven:

- Maak duidelijk aan de huurder wat er onder onderhoud valt, wat is voor de huurder en wat is voor Portaal.
- Portaal hanteert voor kwaliteit de Nen norm tussen de 3 en 4. Dat is zoeken naar een balans tussen kosten en kwaliteit. Kan je als huurder door mee te betalen een hoger onderhoudsniveau krijgen?
- Maak duidelijk wanneer je welk onderhoud gaat doen. Huurders zien graag een lijst van planmatig onderhoud door Portaal, transparantie en planning.
- Breng bij lift in portiek een afwasbare acryl verflaag aan, dit is makkelijker schoon te maken.
- Houdt rekening met de wensen van de huurders bij onderhoud/ renovatie. Meer ruimte voor flexibiliteit en maatwerk.
- Geef huurders een beschrijving welk onderhoud er moet gebeuren. Maak kosten inzichtelijk voor standaardwerk en maatwerk en wat een huurder kan bijbetalen. Graag meer keuzevrijheid.
- Controleer als huurder de uitvoering van het onderhoud en geef aandachtspunten door aan Portaal. De huurder moet na onderhoud z'n zegje kunnen doen.
- Communicatie van Portaal kan beter. Portaal reageert onvoldoende of niet op brieven en telefoontjes met klachten van huurders. Is het niet handiger als huurders hun adviseur leefomgeving rechtstreeks kunnen benaderen? Nu vallen berichten die naar het klantcontactcentrum gaan tussen wal en schip en worden niet behandeld.
- Laat mensen zelf de groenvoorziening onderhouden, wellicht in ruil voor iets meer geld bij burendag.
- Maak de bouwschil energie en milieuvriendelijker door (vloer)isolatie en spouwisolatie.

4. Afsluiting

Er werd kort teruggeblikt op de resultaten van elke subgroep. Aanwezigen gaven aan het een leuke en nuttige bijeenkomst te hebben gevonden. Tip voor volgende keer is om voor geluidsversterking te zorgen. Na afloop werd er gezellig nagepraat met een drankje en een hapje.



5. Meedoen met de Huurdersraad?

Mochten mensen zich willen aanmelden voor de Huurdersraad of een werkgroep dan kunnen zij een mail sturen naar op info@huurdersraadportaalregioutrecht.nl.

Op de website www.huurdersraadportaalregioutrecht.nl is meer informatie te vinden.



Er zijn nu acht werkgroepen:

- Stadsverwarming
- Huurbeleid
- Prestatieafspraken / portfolio en Daeb-niet Daeb
- Benoeming huurderscommissaris Portaal
- Meerjarenplanning onderhoud en renovatie
- Landelijk overleg Portaal
- Stedelijk Huurders Overleg Utrecht
- Klantcontactcentrum en dienstverlening

Daarnaast is er een werkgroep communicatie en een werkgroep die de agenda van de Huurdersraad voorbereidt. Er ontstaan regelmatig nieuwe werkgroepen. Een werkgroep komt een beperkt aantal keer bij elkaar en geeft een advies aan Portaal.