

Themabijeenkomst 12 maart 2018 'Alles wat u Portaal wilde vragen'-v2

Op 12 maart 2018 organiseerde de Huurdersraad Portaal regio Utrecht op de Brennerbaan in Utrecht een themabijeenkomst voor haar achterban. De centrale vraag was: 'wat u altijd al aan Portaal hebt willen vragen'. Huurders konden vooraf via internet, maar ook tijdens de bijeenkomst vragen inbrengen en tips en ideeën aandragen. De meeste vragen gingen over onderhoud en renovatie. Maar ook over huurbeleid, woningtoewijzing, nieuwbouw en leefbaarheid. Medewerkers van Portaal beantwoordden de vragen. Huurders konden aanschuiven bij het thema waar zij de meeste interesse in hadden. Ruim 60 huurders waren aanwezig.

1. Opening

De bijeenkomst startte met een plenaire aftrap door Ries van den Bogaard van de Huurdersraad. Hij gaf een toelichting op de werkwijze van de Huurdersraad, stond stil bij de activiteiten van de werkgroepen van de Huurdersraad in 2017 en de evaluatie die Portaal en de Huurdersraad in februari 2018 hielden.

Hoe werkt de Huurdersraad?

De Huurdersraad is een netwerk van inmiddels 17 betrokken huurders die meepraten over het beleid en de activiteiten van Portaal Utrecht. Dit meepraten vindt plaats in werkgroepen per thema, zoals onderhoud, huurbeleid, stadsverwarming en prestatieafspraken. Alle huurders van Portaal kunnen zich aansluiten bij de huurdersraad en deelnemen in een of meerdere werkgroepen. Een aantal keer per jaar organiseert de Huurdersraad een speciale themabijeenkomst, zoals vanavond. De Huurdersraad is een zelfstandig en erkend adviesorgaan van Portaal.

Wat deden de werkgroepen van de Huurdersraad in 2017?

Werkgroep sloop en renovatie

Deze werkgroep boog zich in 2017 over het sloop en renovatiereglement van Portaal en het algemeen sociaal plan Utrecht. Daarin staan de rechten en plichten van huurders bij sloop en renovatie. Ook heeft de werkgroep meegedacht over 'klantvriendelijk renoveren' en advies uitgebracht over renoveren in bewoonde staat.

Werkgroep stadsverwarming

De werkgroep heeft een onderzoek laten uitvoeren naar de kosten van stadsverwarming. Portaal heeft een pilot gedaan met een verwarmingsinstallatie in een 10-hoog flat. Deze is in 1966 gebouwd en in 1985 gerenoveerd. De werkgroep heeft daarover contact gehad met Feenstra en Portaal. Geconstateerde gebreken in het complex worden opgelost door Portaal.

Werkgroep klantcontactcentrum

Deze werkgroep is net gestart. De werkgroep deed een toetsing op de kwaliteit van afhandeling van reparatiemeldingen aan Portaal, zowel via website als telefonisch. Onregelmatigheden werden besproken met Portaal. De voortgang wordt in frequent overleg bewaakt.

Werkgroep prestatieafspraken

Dit is een grote werkgroep. Gemeente, corporaties en huurdersorganisaties maken jaarlijks met elkaar afspraken over de te leveren volkshuisvestelijke prestaties. Dat gebeurt per gemeente in Utrecht, Nieuwegein, Bunnik en Stichtse Vecht. Leden van de werkgroep zitten namens de Huurdersraad aan tafel bij dit overleg. Onder andere betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid zijn belangrijke onderwerpen waar de werkgroepleden zich in het overleg hard voor maken. De afspraken met gemeente, corporaties en huurders worden jaarlijks geëvalueerd en aangescherpt.

Werkgroep landelijk overleg met Portaal en de andere huurdersorganisaties van Portaal

Portaal is een landelijke corporatie. De leden van de werkgroep schuiven aan bij het overleg over huurderszaken met de andere huurdersorganisaties van Portaal uit Nijmegen, Arnhem, Amersfoort en Leiden. Onderwerpen die in 2017 zijn besproken en waarover onder andere advies is uitgebracht zijn: het ZAV-beleid, plaatsing zonnepanelen op eigen kosten/baten, de jaarlijkse huuraanpassing, de huurvoorwaarden.

Werkgroep agenda en werkgroep communicatie

Dit zijn interne werkgroepen van de Huurdersraad. De werkgroep agenda bereidt de inhoudelijke overleggen van de Huurdersraad voor. De werkgroep communicatie verzorgt de website, nieuwsbrief en het archief.

Evaluatie samenwerking Huurdersraad en Portaal

In februari 2018 hebben de Huurdersraad en Portaal Utrecht hun samenwerking geëvalueerd. Conclusies: de Huurdersraad heeft zich in twee jaar goed ontwikkeld en opereert zelfstandig. Partijen voeren het goede gesprek met elkaar en er is onderling vertrouwen. De Huurdersraad heeft zich sinds haar oprichting in januari 2016 goed ontwikkeld. Het model van de Huurdersraad zorgt ervoor dat de energie naar de inhoud gaat. Lokaal loopt de samenwerking goed, landelijk loopt het overleg wat complexer. Portaal ondersteunt en betreft de Huurdersraad goed.

2. Alles wat u wilde vragen aan Portaal

Medewerkers van Portaal, in de persoon van Reijnder Jan Spits, Peter Meeuwis, Lenie Reincke en Harry Moraal, gaven antwoord op vragen van huurders. Hieronder staan de belangrijkste 25 vragen (cursief) en het antwoord (>) daarop van Portaal geordend naar thema¹: onderhoud en renovatie, VVE, huurbeleid, toewijzing, verkoop, nieuwbouw, leefbaarheid.

Onderhoud en renovatie

- 1. Hoe steekt meerjarenplanning voor onderhoud en renovatie in elkaar en hoe wordt dat afgestemd met bewoners? Hoe weet ik wanneer onze flat/complex aan de beurt is en kunnen wij daar invloed op uitoefenen?*

> Het doel van een meerjarenplanning (MJP) is om de kosten over een aantal jaren in beeld te krijgen en budget te reserveren. De kosten de renovaties worden in beeld gebracht op basis van een inventarisatie van een woning c.q. complex. De plannen worden gedeeld met de gemeente en Huurdersraad. De genoemde uitvoeringsperiode is een schatting, geen garantie voor daadwerkelijke uitvoering in die periode.

Een voorbeeld is de Uniceflaan, daar wordt onderhoud gedaan. Schilderwerk wordt gemiddeld 1x per 7 jaar uitgevoerd maar is wel afhankelijk van de conditie van het schilderwerk. Is dat slecht, dan gebeurt het eerder, is het goed, dan kan het ook later gebeuren.

Dakbedekking heeft een technische levensduur van ongeveer 18 jaar. Door middel van periodieke inspecties wordt de staat van de dakbedekking vastgesteld. Afhankelijk daarvan wordt bepaald wanneer er dakwerkzaamheden dienen plaats te vinden en de dakbedekking wordt 'overlaagd' (en er dus een nieuwe laag op de bestaande dakbedekking wordt aangebracht).

¹ De Huurdersraad heeft getracht antwoorden zo correct mogelijk weer te geven. Hieraan kunnen echter geen rechten worden ontleend.

Gasloos Overvecht. Het streven is om in 2030 gasloos te zijn. Er is in hoofdlijnen een plan met de gemeente, maar er zijn nog diverse dilemma's. Met name het kostenaspect: wie gaat dat betalen, de huurders, de gemeente of Portaal? Volgens de Woonbond zou Portaal over veel kapitaal beschikken. Dit is echter niet het geval. Portaal legt uit dat om onderhoud, renovaties e.d. te financieren er leningen worden afgesloten met rentekosten. Die rente moet worden betaald uit de jaarlijkse inkomsten, met name vanuit de huur. Dat is iets waarmee de Woonbond geen rekening heeft gehouden in zijn betoog.

2. *Kan Portaal, voordat er (groot) onderhoud wordt begroot en gepleegd, eerst met bewoners in overleg over wat zij graag veranderd/verbeterd willen zien?*

> Voordat plannen worden uitgevoerd is er altijd overleg met de bewoners.

Ook bij dit punt wordt aandacht gevraagd voor enkele projecten, waaronder de Kemperstraat in Maarssen, waar veiligheid en gezondheid (vochtproblemen) spelen.

3. *Wat is de vervangingstermijn van de keuken, badkamer toilet en heeft men bij het vervangen ook inspraak?*

> De afschrijvingstermijnen van keuken, badkamer en toilet zijn respectievelijk 25 jaar, 30 jaar en 25 jaar. Vervanging hangt af van de conditie op dat moment en is voor eigen rekening als blijkt dat het geen slijtage is, maar vernieling. Zolang alles nog goed functioneert zal het niet worden vervangen. Vervanging gebeurt zoveel mogelijk planmatig bij renovatie en bij mutatie.

4. *Is er keuzevrijheid voor de huurder?*

- *Waarom mag de bewoner niet een eigen keuken en indeling bedenken en wat boven het standaard budget komt zelf bij te leggen, de keuze ligt dan bij de huurder.*
- *Waarom mag er geen keuze gemaakt worden wat betreft kleuren bij schilderonderhoud. Ik kreeg van een medewerkers te horen dat de kleuren worden gebruikt zoals deze 10 jaar geleden zijn gekozen door de bewoners. Maar ik woonde er toen nog niet. Ik vind de rode kleur lelijk.*

> Vraaggestuurd onderhoud vraagt extra investeringen. De binnenzijde van de woning is "des huurders", als voorbeeld wordt de renovatie van de Bangkokdreef genoemd. Hier is voor het eerst in Utrecht een complex gerenoveerd met als uitgangspunt meer keuzevrijheid voor bewoners door vraaggestuurd onderhoud. De bevindingen worden na afloop van de renovatie geëvalueerd. Bij een klacht of een onduidelijkheid tijdens de renovatie moeten bewoners zich melden bij de contactpersoon van het projectteam (Paul).

Bijvoorbeeld (tussentijds) schilderwerk in andere kleur is duurder. 70% van de bewoners moet voor kleurwijziging zijn. Portaal is blij met de opmerking en gaat uitzoeken hoe dit in het betreffende complex is gelopen.

5. *Wat zijn de criteria om een lift te krijgen in onze flat?*

> Bij een renovatie wordt het aanbrengen van een lift niet standaard opgenomen. Het moet passen bij de doelgroep van het complex. De investeringskosten worden in ongeveer 30 jaar afgeschreven, dat geeft forse huurverhogingen. Verder heeft een lift invloed op het Woningwaarderingstelsel, puntentelling. Deze wordt verhoogd. En verder moet 70% van de bewoners van het complex ermee instemmen. Bij alle verbeteringen of wijzigingen van het gehuurde is wettelijk vereist dat een ruime meerderheid (=70%) van de bewoners daarmee instemt.

6. *Wat mag je als huurder zelf aan onderhoud doen?*

- *Mogen we zelf ons benedenportaal schilderen of doet Portaal dat?*
- *Mag ik zelf in deze woning een aantal aanpassingen doen? Zoals een vaste trap plaatsen naar de zolder, de zolder isoleren, dakramen plaatsen? En kan ik daar een bijdrage voor krijgen.*

> In huis is de huurder aansprakelijk voor de woning. Er is dus niets op tegen dat huurders onderhoudswerkzaamheden in de woning uitvoeren. Daarvoor kan ook een onderhoudsabonnement worden afgesloten. Zie de website van Portaal.

Volgens de ZAV (Zelf Aangebrachte Voorzieningen) mag ook een nieuwe keuken of andere zaken worden geplaatst of aangebracht. Wel belangrijk is om hiervoor vooraf toestemming te vragen aan Portaal (zie website). Dit om te voorkomen dat men achteraf de aangebrachte voorziening weer moet verwijderen. Bewaar ook de nota's goed, want in sommige gevallen kan bij verhuizen een restwaarde worden vergoed. Het onderhoud van een zelf aangebrachte keuken is voor de huurder zelf.

7. *Als een woning volledig gerenoveerd wordt, moet de woning dan na renovatie voldoen aan de huidige bouwnormen/standaarden? Bv als het gaat om geluid en warmte isolatie? Afstand elektra t.o.v. douche, etc.*

> Ja, woningen moeten altijd aan de bouwnormen voldoen. Het beleid van Portaal is dat huurders veilig en gezond moeten kunnen wonen.

8. *Controleert Portaal na renovatie de werkzaamheden?*

> Tegenwoordig werkt Portaal in de bouw niet meer met opzichters in dienst van de opdrachtgever. Daarvoor is kwaliteitsmanagement in de plaats gekomen, dat door de aannemer zelf verzorgd wordt. Dat betekent dat de aannemer de kwaliteit zoals beschreven in de uitvraag aan de opdrachtgever moet aantonen met documenten en verklaringen.

9. *Is er een onkostenvergoeding als je vanwege renovatie of asbestsanering je huis uit moet?*

> Ja daar zijn wettelijke regels voor waarin de grenzen worden beschreven. Verder is er ook de regeling Huurdergericht renoveren. Huurders kunnen kennismaken van deze regeling.

10. *Is het mogelijk dat Portaal zich pro-actiever opstelt t.a.v. renovatie en onderhoud?*

Bijvoorbeeld keukens die zijn afgeschreven of dubbele beglazing etc. Niet de huurder moet daarom vragen, maar Portaal zou zelf, op basis van hun eigen gegevens, het initiatief kunnen nemen naar de huurder.

> Portaal heeft vrijwel alle woningen en complexen geïnventariseerd. Op basis daarvan wordt een meerjarenplanning gemaakt.

Een bewoner brengt in dat in Tuinwijk 180 Dudokwoningen zijn die geïsoleerd moeten worden. Hij zou graag zien dat de woningen weer in originele staat worden teruggebracht, maar wel voorzien worden van dubbel glas e.d.

De plannen worden nu uitgewerkt en de uitvoering staat gepland voor 2018-2019. Als dit actueel wordt dan worden de bewoners geïnformeerd.

VVE

11. *Wat is exact de rol van Portaal als aanspreekpunt voor de huurders bij de VVE? Temeer Portaal juist bij vragen over onderhoud e.d. de huurders doorverwijst naar de VVE. De VVE heeft zelf geen contact gelegd met de huurders. Wat is dan exact de relatie?*

> De VVE-beheerder zou contact moeten hebben met de huurders. De juiste route voor het melden van klachten zou moeten zijn: huurder belt KCC, dat op zijn beurt weer met de VVE-beheerder belt. Er is soms een onduidelijkheid met de beheerder van de VVE. Bespreekpunten ten aanzien van dagelijks gebruik worden besproken met de adviseur Leefbaarheid. Hij/zij heeft ook rechtstreeks contact met de beheerder van de VVE.

Een aandachtspunt is dat de andere woningeigenaren vaak niet dezelfde wensen hebben waar het gaat om de kwaliteit van onderhoud en de gewenste verbeteringen. Portaal is niet in de positie om haar wil door te drukken tegen de wil van de andere eigenaren.

Duurzaamheid

12. *Wat doet Portaal om woningen beter te isoleren en te investeren in duurzame -opwekking? Hoe vindt overleg met bewoners hierover plaats? Wat bepaalt het tempo van energiemaatregelen? Mensen vinden dat het te lang duurt en onnodig hoge stookkosten maken.*

> Portaal is continu bezig met duurzame investeringen. Zij geeft aan dat als de huurders goede ideeën hebben dat hij graag wil dat ze deze delen met Portaal.

Portaal plaatst zonnepanelen op diverse woningen. Het voordeel daarvan is voor de huurder. Portaal betaalt de investering en krijgt € 2,00 per maand per paneel van de huurder. De huurder heeft een contract met Eneco of andere leverancier. 30% van de huurders doet mee. Uitgangspunt van het project Zonnig Portaal is dat de bewoner erop vooruit gaat én dat het bijdraagt aan CO2-reductie. De bijdrage van € 2,00 per maand is afgesproken met de Huurdersbelangenverenigingen van Portaal. Dit bedrag is gebruikelijk bij woningcorporaties die zonnepanelen plaatsen.

De afschrijving van een CV-ketel is 15-20 jaar. Als een ketel vervangen moet worden, dan wordt dat een Hr-ketel. Vervanging door HR sluit zoveel mogelijk aan bij de afschrijvingstermijn. Deze hangt af van leeftijd en klachtenpatroon.

Huurbeleid

13. *Hoe kan het dat huurprijzen van dezelfde woningen zo veel verschillen?*

> Dat heeft te maken met de woonduur. Langhuurders betalen relatief het minst. De verhuurdersheffing, stijgende lasten van onderhoud en ook inflatie maken huurverhogingen noodzakelijk. Huurders met een huishoudinkomen boven de 40.000 euro krijgen een inkomensafhankelijke huurverhoging.

14. *Hoe steekt de prijs-kwaliteit verhouding van een woning in elkaar?*

> Het aantal punten van het Woonwaarderingstelsel (oppervlakte, voorzieningen en woowaarde) bepaalt de maximale huurprijs. Dat is een objectief systeem. Portaal geeft al haar woningen 20% korting op deze maximale huurprijs; 80% van de maximale huur is de streefhuur. Mensen met huurtoeslag krijgen extra korting. De Wet op de Onroerende Zaakbelasting (WOZ) speelt hier ook een rol in, bijv. In de Binnenstad van Utrecht zijn de huurwoningen duurder. De bovengrens van een sociale woning is 710 euro. Dit geldt voor het hele bezit van Portaal; ook in De Meern en Vleuten.

15. *Waarom krijg ik een huurverhoging terwijl er weinig aan onderhoud wordt gedaan?*

> Portaal volgt een gematigd huurverhogingsbeleid. Lagere inkomens volgen inflatie, hogere inkomens; meer huurverhoging. De huurcommissie is dan de instantie om te klagen als er geen of te weinig onderhoud is, die kan een uitspraak doen of verlaging van de huur gerechtvaardigd is.

Woningtoewijzing

16. *Waarom staan de huizen zo lang leeg bij wisseling van huurders?*

Hoe kan het dat als er huurders vertrekken in ons (relatief nieuwe) woningcomplex, het vervolgens vele maanden leegstaat. -Dit is een verspilling van geld: we delen de totale huurkosten voor het gehele complex over minder huurders; -Het leidt ertoe dat de woningen geheel leeg worden opgeleverd: terwijl anders bijvoorbeeld de vloer kan worden overgedragen (scheelt beide partijen tijd/ geld); -Het verkleint de beschikbare woningvoorraad: terwijl er in de huidige overspannen woningmarkt vele potentiële huurders staan te trappelen voor een woning; De reactie van Portaal is dat er te weinig personeel is. Dit is voor mij zeer onbevredigend.

> Portaal herkent deze opmerking en geeft aan dat het mutatieproces te lang is. Vaak moet onderhoud verricht worden of asbest verwijderd worden. Portaal wil toe naar 7 dagen. (Nu is dat 3 maanden, bijvoorbeeld in de Paarlstraat 47 en 48 al meer dan 2 maanden leegstand.) Portaal is hierover in overleg met de Huurdersraad. Ouderdom van de woning bepaalt vaak het mutatieproces.

In Nieuwegein heeft een woning zeven jaar leeg gestaan. De woning is nu een vrije sectorwoning en er woont nu een persoon. Suggestie van huurders: gebruik het huis voor tussentijdse opvang.

17. *Wanneer komen woningen op Woningnet? Kan het zijn dat ze onderhands of via urgenties als zijn toegewezen?*

> Ongeveer 30% van de vrijkomende sociale huurwoningvoorraad in Utrecht komt ter beschikking aan mensen met een urgentieverklaring.

18. *Kan Portaal beter sturen op diversiteit binnen een woonwijk en dan voor al op hoog/laag/midden inkomen door nieuwbouw of renovatie? De binnenstad en wijken daar vlakbij worden steeds 'rijker'.*

> Portaal geeft aan dat er beperkt sturing op inkomen is (beneden of boven de aftoppingsgrens). Portaal kan wel enigszins sturen via type woningen. We mogen volgens de wetgever niet mensen huisvesten boven de 40.000,- euro. Middeninkomens zitten daardoor tussen wal en schip. Door verkoop is ook enige sturing mogelijk.

19. *Hoe kan het dat er mensen met kinderen worden geplaatst in een seniorencomplex?*

> Vroeger waren er 55+ complexen. Andere leeftijden waren uitgesloten om daar te wonen. Er kwam een nieuwe huisvestingsverordening, waardoor deze complexen 65+ voorrangcomplexen werden. Iemand met kinderen kan hier toch in terecht komen; bijvoorbeeld in de Willem van Hoornhof in Maarssen; hier wonen nu diverse leeftijden van bewoners. Wanneer is die wijziging van 55+ naar 65+ gekomen? Per 1 juli 2015 is dit gewijzigd; diverse doelgroepen kunnen toch in zo'n complex wonen.

20. *Ik wil kleiner wonen in Nieuwegein. Er is een verhuisadviseur en die legt de regels uit, maar via WoningNet wordt niets aangeboden.*

> Via Huisje-Huisje App en Woningruil.nl is woningruil mogelijk, als aan de regels wordt voldaan en corporaties hiervoor toestemming verlenen. Suggestie: soms kan voor een bepaald percentage woningen een loting een oplossing bieden.

Nieuwbouw

21. *Wordt er voldoende nieuwbouw gepleegd? Hoe kan het tempo omhoog?*

> De bankencrisis, overheidsbeleid en de corporatiecrisis brachten de nieuwbouwaantallen fors terug. Tegelijkertijd nam de vraag toe wat leidde tot langere wachtlijsten. Corporaties kunnen en willen investeren, maar er zijn geen locaties. We vragen aan de gemeente: help ons om die locaties te krijgen. Nu gaan veel locaties naar projectontwikkelaars. Nieuwegein gaat nu het best: Blokhoeve, bij het oude stadhuis. Bunnik: is moeilijk. Stichtse Vecht: daar bleek bij de Kuiperstraat veel weerstand tegen nieuwbouw; ook bij de rode toren. Het zijn lange processen. In Lunetten overweegt Portaal op de grond van haar kantoor te bouwen en zelf op zoek te gaan naar een andere locatie.

Verkoop

22. *Waarom verkoopt Portaal woningen, terwijl er zulke lange wachtlijsten zijn? Kan ik mijn huurwoning kopen?*

> Door te verkopen speelt Portaal middelen vrij om te investeren. In Overvecht zijn woningen verkocht voor menging van bevolkingsgroepen. Grote eengezinswoningen zijn vaak onrendabel; dan besluit Portaal tot verkoop. Woningen die zijn gelabeld voor verkoop worden aan de zittende huurders te koop aangeboden en vervolgens via de website van Portaal.

Leefbaarheid

23. *Regelmatig is er overlast, veelal in hoogbouw, door mensen met sociale problemen. Kan Portaal scherper toezicht houden, een oplossing is bijv. een huismeester, huisregels en aanpak van overlast.*

> Portaal heeft 15 gebiedsbeheerders op 40.000 woningen; zij spreken huurders aan. Als dat niet helpt, dan worden dan ook sociaal beheerders ingezet. En er is een Laatste Kans-beleid. In het uiterste geval is er ontbinding van het huurcontract bij de rechter. In het afgelopen jaar was dit 15 maal; soms ook door hennepsteelt. De magische mix ontstaat bij gemengde complexen, waar bewoners elkaar aanspreken.

24. *Is het mogelijk om bij toewijzing de nieuwe huurder voor te stellen aan andere bewoners en dan te vragen: Past dit wonen bij jou?*

> Iedereen moet zich aan woonregels houden. Een medewerker van Portaal legt al uit wat de woonregels zijn. Een bewonerscommissie die een bos bloemen brengt met wat voorlichting over woonregels is een leuk initiatief.

25. *Uitstroom uit de maatschappelijke opvang veroorzaakt regelmatig problemen. Bewoners willen niet nog eens dat zo'n woning wordt toegewezen aan zo'n doelgroep.*

Daar wordt wel naar gekeken; personen die niet goed gedragen als huurder kunnen terug naar de zorginstelling of de woning kan niet meer specifiek verhuurd worden aan die groep personen.

3. Afsluiting

Ries van den Boogaard dankte iedereen voor zijn aanwezigheid. Hij nodigde aanwezigen uit om vaker te komen en om zich aan te sluiten bij de Huurdersraad. Bijvoorbeeld door deel te nemen aan een werkgroep. In 2018 zijn de speerpunten van de Huurdersraad:

- Ons blijven inzetten voor betaalbaarheid en meer sociale woningen.
- Goede en betrokken dienstverlening van Portaal.
- Uitvraag aan gemeente en corporaties i.k.v. Prestatieafspraken 2019
- Actiever achterban opzoeken
- Versterken van de huurdersraad (wie doet mee?)

Na afloop werd er gezellig nagepraat met een hapje en een drankje.