

Impressieverslag Themabijeenkomst Dagelijks onderhoud 31 oktober 2022

Op 31 oktober 2022 organiseerde de Huurdersraad Portaal regio Utrecht op de Brennerbaan in Utrecht een themabijeenkomst voor haar achterban. Centraal stond thema hoe werkt het Dagelijks Onderhoud voor huurders. Huurders konden vooraf via internet, maar ook tijdens de bijeenkomst vragen inbrengen en tips en ideeën aandragen. Rond de 40 huurders uit Utrecht, Nieuwegein, Bunnik en Stichtse Vecht waren aanwezig. Dit verslag geeft een impressie van de bijeenkomst.

1. Opening

Ries van den Bogaard en Galina Sander van de Huurdersraad trapt de bijeenkomst af. Zij gaven een toelichting op de werkwijze van de Huurdersraad. Dit is een zelfstandig en erkend huurdersadviesorgaan dat meedenkt met en adviseert aan Portaal. De Huurdersraad komt op voor de belangen van alle huidige en toekomstige huurders van Portaal Utrecht en versterkt de relatie tussen Portaal en de huurder. De Huurdersraad heeft een werkgroepstructuur, waarbij huurders aan de voorkant in overleg treden met Portaal over thema's als huurbeleid, stadsverwarming, onderhoud en dienstverlening. De Huurdersraad bestaat nu uit 14 actieve leden.



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. Opmerkingen en ideeën uit de themabijeenkomsten neemt de Huurdersraad mee in haar gesprekken en adviezen aan Portaal.

2. Activiteiten van de Huurdersraad in 2022

Ries en Galina blikten terug op een aantal activiteiten van de Huurdersraad in 2022. Zij stonden stil bij:

1. De Portaal Participatiedag 8 oktober 2022
2. Gesprekken over huurbeleid en huuraanpassing 2023: opzet van een Nibud onderzoek naar betaalbaarheid, het ontzien van slechte labels bij huuraanpassing, hoe omgaan met de inkomensafhankelijke huurverhoging.
3. Het maken van nieuwe stedelijke prestatieafspraken Utrecht en daarnaast herijking afspraken Bunnik, Nieuwegein en Stichtse Vecht.
4. Voorbereiding van de visitatie van Portaal: accent op gemengde wijken en duurzaamheid
5. Servicekosten: in gesprek over afrekening van het glas en rioolfonds
6. Evaluatie gemeente Utrecht over de 'actie versneld huisvesten statushouders'
7. Advies over inzet van de vrijkomende middelen afschaffing verhuurdersheffing
8. Adviesaanvraag fusie Portaal en VOC
9. Werkgroep betaalbaarheid: bezoek aan Den Bosch 28 april
10. Cursus duurzaamheid en cursus servicekosten
11. Kennismakingsbijeenkomst nieuwe leden 4 april

3. Hoe werkt het Dagelijks onderhoud

De Vastgoed Onderhoud Centrale (VOC) is het onderhoudsbedrijf van Portaal en bedient ruim 56.000 huishoudens. VOC-directeur Frits Cambier Van Nooten vertelde hoe de VOC te werk gaat, wat zij zoal tegenkomt en hoe zij bouwt aan continue verbetering van haar dienstverlening. Zijn presentatie had de titel 'de droom van Frits'. In zijn presentatie stelde hij zich kwetsbaar op. Lang niet alles gaat goed, maar er is zeker de wil om het zo goed mogelijk te doen.

Cambier vertelt over de ambitie om meer vooruitdenkend en voorspellend onderhoud te doen in plaats van te reageren op meldingen. Naast oplossen dus ook leren van fouten en verbeteren. Meer samen met de bewoner kijken wat er nodig is en meer een adviserende en ondersteunende rol pakken richting de bewoner. Denk aan: klusdagen, vaklieden die bewoners helpen met kleine klusjes, cursus onderhoud, ondersteuning bij zelf aangebrachte voorzieningen, belonen van bewoners die goed voor hun woning zorgen, vakmannen die aanwezig zijn bij oplevering van de woning.

Om dat mogelijk te maken wil de VOC processen vereenvoudigen, meer optrekken met het bedrijfsonderdeel planmatig onderhoud van Portaal en de onderhoudshistorie beter terug laten komen in de onderhoudsplanning. De huurder zicht geven op wanneer werkzaamheden aan de woning plaatsvinden en de mogelijkheid de status van onderhoudsverzoeken bekijken. Ook wordt er geïnvesteerd in opleiding van vaklieden samen met andere corporaties, zijn er experimenten met onderhoudsteams die zich richten op een bepaalde wijk/complex en goede samenwerking met co-makers (marktpartijen).

4. Vragen over onderhoud

Deelnemers stelden veel vragen waarbij af en toe de emoties opliepen. Maar waarvoor wel de tijd werd genomen en goed werd geluisterd. Antwoorden op de belangrijkste vragen:

Hoe omgaan met verduurzaming, isolatie, schimmel, tocht en zonnepanelen:

- We zijn in gesprek met de landelijke huurdersorganisaties van Portaal (waaronder Utrecht) over dit onderwerp. Schimmel, tocht en vocht pakken we zoveel mogelijk aan waar het kan in het dagelijks onderhoud. Maar als het een bouwkundig probleem is (koudebruggen bijv.) dan moet het planmatig opgepakt worden. We doen wat we kunnen, ook juist nu in deze energiecrisis, bel gerust!
- We willen meer voorlichting gaan geven: ventileren is essentieel en verwarmen ook. Vochtige lucht is veel moeilijker te verwarmen en geeft snel schimmelproblemen. Gebruik hiervoor HG-schimmelreiniger.
- Zonnepanelen worden op dit moment alleen nog maar geplaatst in renovatieprojecten en dit gaat helemaal buiten VOC om.
- Het isoleren van woningen gebeurt vooralsnog alleen planmatig, discussie over een rol voor VOC loopt. Woningen met een E, F of G label hebben voorrang.

Vervanging van Keuken, badkamers en toiletten (KBT): wanneer ben ik aan de beurt.

- Een KBT wordt vervangen als er een technische noodzaak is (esthetisch is geen reden om te gaan vervangen). De opzichter bepaalt of er vervangen wordt, zowel bij mutatie als in bewoonde woningen.

Wanneer wordt mijn woning gerenoveerd

- De keuze voor een renovatie wordt door Asset Management samen met VGP gemaakt. VOC is hierbij niet betrokken. Als de keuze gemaakt is, sluit VOC meer en meer aan met de onderhoudshistorie van het complex om zo de juiste keuzes te maken. Zijn er vragen: bel gerust en de vakman of opzichter komt langs!

Wat kan ik kiezen bij een keuken, badkamer of toilet

- Een huurder heeft (indien bekend) altijd keuze mogelijkheden en hoeft dan alleen voor de extra's (boven op de standaard keuken) bij te betalen. Dit kan allemaal verwerkt worden in de Bribus app (bij de keuken) die de opzichter bij zich heeft. De huurder kan dan zien hoe het eruit komt te zien én de extra kosten zien.

Hoe omgaan met achterstallig onderhoud:

- Vaklieden doen geen uitspraken over de labeling van complexen. Pas als er voor een complex een concreet plan is, kan de vakman aangeven wat dit betekent voor het onderhoud dat hij komt doen. Bijv. bij sloopcomplexen of grote renovaties incl. de binnenkant zullen we dan voor een simpele, goedkope oplossing kiezen.
- De planning voor renovaties is van een aantal factoren afhankelijk en daarom niet altijd goed te voorspellen.
- Dakramen worden vervangen als ze technisch niet meer goed zijn, dit kan planmatig dan wel in het dagelijks onderhoud uitgevoerd worden.

Hoe controleert VOC werkzaamheden en opvolging:

- VOC is naast het dagelijks en mutatieonderhoud verantwoordelijk voor het riool- en glasonderhoud via RRS respectievelijk Glastotaal Beheer. Als het werk niet goed is uitgevoerd, is VOC het aanspreekpunt.
- Als er zaken niet goed worden opgepakt, uitgevoerd of teruggekoppeld kun je een klacht indienen die intern opgevolgd wordt. Meldt het alsjeblieft direct (mag ook naar mij) want dan kunnen we er direct wat aan doen. Heel veel gaat goed, maar er gaan ook dingen fout: ook wij zijn mensen.
- Ons motto is: "de huurder weet altijd waar hij/zij aan toe is" Of de klacht is verholpen of de vakman maakt ter plaatse een vervolgspraak met de huurder in zijn planning.

Ik kan het KCC slecht bereiken

- De bereikbaarheid van KCC is een issue, hier wordt hard aan gewerkt maar is lastig.

Cambier drukte huurders op het hart om altijd melding te doen als er iets niet goed is in de woning. Die melding loopt via het KCC van Portaal.

5. 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. Na afloop werd er, zoals gebruikelijk, gezellig nagepraat met een hapje en een drankje.