

DE TOEKOMST VAN HET **ONDERHOUD** *aan uw woning*

DE 49 PUNTEN VAN PORTAAL *themabijeenkomst op 3-9-2025*

VERENIGING HUURDERS OVERLEG SOEST

- 📍 Weegbreestraat 601a
3765 XS Soest
- 📞 06-55 33 42 05 (vrijdag tussen 10 -12 uur)
alleen op afspraak via secretariaat.vhos@icloud.com
- 🌐 www.devhos.nl



1. Onderwerp: Neem de bewoner serieus.

Actie: Dit behoort tot ons DNA en staat verankerd in onze kernwaarden. We gaan hier extra aandacht aan besteden via ons vakliedenoverleg. Inmiddels hebben we dit onderwerp breed besproken met al onze vaklieden inclusief onze onderaannemers.

Afspraak: blijf Portaal voorzien van Feedback wanneer dit uitblijft, enkel op deze manier kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren.

Status:



2. Onderwerp: Behandel de bewoner beleefd en met respect.

Actie: Dit behoort tot ons DNA en staat verankerd in onze kernwaarden. We gaan hier extra aandacht aan besteden met ons vakliedenoverleg.

Inmiddels hebben we dit onderwerp breed besproken met al onze vaklieden inclusief onze onderaannemers.

Afspraak: blijf Portaal voorzien van Feedback wanneer dit uitblijft, enkel op deze manier kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren.

Status:



3. Onderwerp: Stuur de bewoner een bevestiging van de gemaakte afspraak.

Actie: Wordt gedaan per sms bij reparatieverzoeken.

Bij Mutatie gebeurt dit schriftelijk. En bij Keuken-badkamer toilet-verbeteringen sturen wij o.a. de planning door naar de huurder met daarbij een vast contactpersoon van de betreffende opzichter.

Daarnaast sturen wij per e-mail een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken bij onderhoudswerkzaamheden aan u woning.

Status:



4. Onderwerp: Stuur de bewoner een sms of Whatsappje op de dag zelf.

Actie: Geen actie benodigd, dit gebeurt al bij Service-werk

Er volgt een onderzoek om de sms te vervangen voor whatsapp zodat we bijvoorbeeld ook meerde malen kunnen communiceren via dit kanaal 1 dag van tevoren 1 uur van tevoren etc. Whatsapp is nog niet live voor reparatieverzoeken. Deze is inmiddels wel live voor al u vragen over u woning bij onze collega's van bewonerscontacten.

Status:



5. Onderwerp: Hou je aan je gemaakte afspraken, kom je afspraken na. Afspraak = afspraak. Bel daadwerkelijk terug als dit is afgesproken.

Actie: Hier zullen wij aandacht aan besteden in het teamoverleg in de vestiging. Daarnaast monitoren we dit middels de terugkoppelingen in taken en herhaalverkeer.

Wij dienen uiterlijk binnen 5 dagen terug te bellen. We hebben onze teams geattendeerd dat wij ook als we het even nog niet weten bellen, zodat u in ieder geval weet wat de status van uw vraag is op dat moment. Wij zijn vaak druk voor de bewoner bezig (vooral op de achtergrond) en vergeten dan de bewoner hierover te informeren en te voorzien van een Update.

Afspraak: blijf Portaal voorzien van Feedback wanneer dit uitblijft, enkel op deze manier kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren.

Status:



6. Onderwerp: Zorg dat je de hele dag bereikbaar bent.

Actie: We hebben tegenwoordig schermen hangen in de vestigingen waarop we monitoren of we bereikbaar zijn. Hieruit volgen ook rapportages. Daarnaast loopt er een onderzoek om de openingstijden te verruimen van BC (bewonerscontacten).

(onderstaand een voorbeeld hoe wij dit LIVE monitoren).

DO_Samen_Regio_Eemland

Samenvatting 18-8-2025 - 24-8-2025 08:00 - 16:30

AMERSFOORT (3811), AMERSFOORT (3812), AMERSFOORT (3813), AMERSFOORT (3814), AMERSFOORT (3815), AMERSFOORT (3816), AMERSFOORT (3817), AMERSFOORT (3818), AMERSFOORT (3821), AMERSFOORT (3822), AME

Wachtrij	Aangebode n	Beantwoord	Anders	Opgehang en	Respons tijd	Service level
BC_EEM_ALG	3			3	00:00	0 %
DO_TMA_AMF - AMF	71	65	3	3	00:16	94 %
DO_TMA_AMF - SOE	32	32		0	00:22	100 %

Status:



7. Onderwerp: Zorg er voor dat niet alles digitaal hoeft.

Actie: Vanzelfsprekend houden we hier rekening mee. Er zijn veel mensen die niet digitaal vaardig zijn of hier de middelen niet voor hebben.

De wijkbeheerders en de Vakmannen zijn onze vaste gezichten in de wijk zij kunnen u ook verder helpen als dit digitaal even niet lukt en zullen u bijvoorbeeld koppelen aan een van de Portaal collega's.

Status:



8. Onderwerp: Zorg dat de bewoner iemand aan de telefoon krijgt die de (situatie in de) wijk en de woningen kent.

Actie: Vanuit de bewonersreis reparatieverzoeken komt er 1 pilot om de collega in de vestiging te zetten van bewonerscontacten. Zodat de kennis lokaal wordt.

Inmiddels is deze pilot van start gegaan en de eerste beelden zijn succesvol. Wanneer deze pilot is afgerond zal deze werkafpraak Portaal breed geïmplementeerd gaan worden.

Status:



9. Onderwerp: Zorg dat de bewoner iemand aan de telefoon krijgt die kennis van zaken heeft.

Actie: Vanuit de bewonersreis reparatieverzoeken komt er 1 pilot om de collega in de vestiging te zetten van bewonerscontacten. Zodat de kennis lokaal wordt.

Inmiddels is deze pilot van start gegaan en de eerste beelden zijn succesvol. Wanneer deze pilot is afgerond zal deze werkafpraak Portaal breed geïmplementeerd gaan worden.

Status:



10. Onderwerp: Zorg voor duidelijke communicatie over de stand van zaken en de voortgang.

Actie: Vanuit de bewonersreis reparatieverzoeken komt er 1 pilot om de collega in de vestiging te zetten van bewonerscontacten. Zodat de kennis lokaal wordt.

We hebben onze teams geattendeerd dat wij ook als we het even nog niet weten bellen, zodat u in ieder geval weet wat de status van uw vraag is op dat moment. Wij zijn vaak druk voor de bewoner bezig (vooral op de achtergrond) en vergeten dan de bewoner hierover te informeren en te voorzien van een Update.

Afspraak: blijf Portaal voorzien van Feedback wanneer dit uitblijft, enkel op deze manier kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren.

Status:

11. Onderwerp: Zorg dat als iets niet kan, je het ook goed uitlegt of biedt een alternatief.

Actie: We trachten onze uitleg ten alle tijden te bevestigen per mail/brief.

N.a.v. voorbeeld reparatieverzoek.

Status:



12. Onderwerp: Verbeter het 1e telefonische contact: registreer wie, wat, wanneer en waarover.

Actie: Wij registreren alle info bij de intake (1e telefoontje). En proberen dit zo zorgvuldig mogelijk te doen. Deze info land in een systeem die voor iedere medewerker van het verhuurmutatieproces en het reparatieproces van doen heeft. Dit scheelt de bewoner het feit dat men een casus niet 4x opnieuw hoeft uit te leggen bijvoorbeeld.

Status:



13. Onderwerp: Reageer eerder en sneller op e-mails van bewoners.

Actie: Wij trachten binnen 5 werkdagen te reageren en dit monitoren wij.

Status:



14. Onderwerp: Zorg dat de afspraakopties op korte termijn mogelijk zijn.

Actie: We hebben en monitoren onze planhorizon wat inhoudt dat we per discipline en per team in de gaten houden hoelang het duurt voor we bij u op de stoep staan (doelstelling is binnen 5 werkdagen staan we voor uw deur).

planhorizon DO 2025 per week (gemiddeld aantal dagen in die week)

	vakantie								vakantie				
electricien	week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7	week 8	week 9	week 10	week 11	week 12	week 13
Amersfoort	1	1	1	1	1	1	1	3	1	9	7	3	3
Soest	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	1
Leiden Mors	1	1	2	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1
Leiden Zijl	1	1	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	1
Arnhem	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1
Nijmegen Oost	1	5	13	13	8	12	12	4	11	7	9	5	9
Nijmegen West	7	19	1	5	3	11	11	3	4	3	8	4	2
Utrecht Noord	7	3	13	9	2	4	2	3	3	1	1	3	2
Utrecht West	3	1	5	6	1	1	4	6	4	1	5	3	2
Utrecht Zuid	6	4	12	13	9	7	6	6	8	3	2	3	3
gemiddeld:	3	4	5	6	3	4	4	3	4	3	4	3	3

Status:



15. Onderwerp: Zorg er voor dat je meerdere reparatieverzoeken in 1x kan invoeren.

Actie: Er start een onderzoek naar het winkelwagentje waarin we het mogelijk willen maken om meerdere reparaties in te kunnen voeren. Helaas is het ons dit jaar nog niet gelukt om de mogelijkheid te maken.

Status:



16. Onderwerp: Zorg er voor dat je, na de intake, het reparatieverzoek kan blijven volgen.

Actie: Wij zijn hard op weg om ten alle tijden binnen 5 werkdagen voor de deur te staan bij de huurder na melding. Dit maakt dat we er korter op zitten. Daar komt bij dat wij altijd controleren of de reparatieverzoeken worden afgerond. Is dit niet het geval pakken we direct door en bellen we met de betreffende vakman om het nodige te regelen zodat de bewoner op de hoogte blijft.

Status:



17. Onderwerp: Geef meer duidelijkheid over voor wie de kosten zijn (bewoner of Portaal).

Actie: Wanneer Portaal iets in rekening moet brengen bij de huurder zijn wij verplicht dit van tevoren te melden aan de bewoner. De huurder dient daarnaast altijd te tekenen voor akkoord voordat wij kosten in rekening mogen brengen.

Status:



18. Onderwerp: Zorg voor duidelijke informatie over het onderhoudsabonnement.

Actie: Deze informatie is beschikbaar zowel digitaal als in een folder en is ook wettelijk vastgesteld.

Status:



19. Onderwerp: Zorg er voor dat informatie makkelijk te vinden is en maak de website overzichtelijker.

Actie: De Website is voorzien van een nieuw jasje en een nieuwe indeling.

Status:



20. Onderwerp: Leg duidelijk het verschil uit tussen een klacht, regulier onderhoud, groot onderhoud en renovatie uit.

Actie: Dit doen wij en dit vraagt altijd nadere context want de diverse uitvoeringsstromen hebben raakvlak met elkaar, wat het anders warrig kan maken voor de bewoners.

Status:



21. Onderwerp: Geef meer informatie over de isolatie van vloeren.

Actie: Het isoleren van vloeren is het aanbrengen van extra kwaliteit. Op het moment dat dit uitgevoerd is, dien je als huurder ook anders om te gaan met je stook- en ventilatiegedrag, wij hebben onze collega's hierop geattendeerd en zullen hierin bij renovaties rekening houden.

Status:



22. Onderwerp: Zorg er voor dat afdelingen beter dingen van elkaar weten (dagelijks onderhoud vs projecten).

Actie: Prestatietafels

Onze opzichters en diverse vaklieden worden nauw betrokken bij renovatieprojecten en nieuwbouwprojecten.

Status:



23. Onderwerp: Geef meer duidelijkheid over renovatie of slopen (Prof. Lorentzlaan, van Angerenstraat, woningen in Soesterberg etc.).

Actie: Zolang er nog geen project initiatief is mag hier niet over gecommuniceerd worden, binnen Portaal wordt deze discussie wel gevoerd met als doel dat men hier pro actiever in moet worden.

Status:



24. Onderwerp: Stop met het onderhoudsabonnement.

Actie: Dit kan/mag niet (wettelijk gezien).

Status:



25. Onderwerp: Zorg er voor dat de reparatie zoveel mogelijk in 1x wordt opgelost, niet steeds doorschuiven.

Actie: Idem zie punt 17 Daarnaast leiden wij onze vaklieden zo breed mogelijk op.

planhorizon DO 2025 per week (gemiddeld aantal dagen in die week)

	vakantie								vakantie	
electricien	week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7	week 8	week 9	
Amersfoort	1	1	1	1	1	1	1	3	1	
Soest	1	1	1	1	2	1	1	3	3	
Leiden Mors	1	1	2	4	2	1	2	1	2	
Leiden Zijl	1	1	3	4	2	1	1	1	2	
Arnhem	1	1	2	2	2	3	1	1	2	
Nijmegen Oost	1	5	13	13	8	12	12	4	11	
Nijmegen West	7	19	1	5	3	11	11	3	4	
Utrecht Noord	7	3	13	9	2	4	2	3	3	
Utrecht West	3	1	5	6	1	1	4	6	4	
Utrecht Zuid	6	4	12	13	9	7	6	6	8	
gemiddeld:	3	4	5	6	3	4	4	3	4	

Status:



26. Onderwerp: Los problemen vaker proactief op in plaats van te wachten op een melding.

Actie: Wij pakken reparatiewerk proactief op zonder tussenkomst van een melding, dit doen wij voornamelijk in de algemene ruimte.

Status:



27. Onderwerp: Repareer goed, niet goedkoop.

Actie: Wij repareren altijd duurzaam en met hoogwaardige materialen. Soms ontkom je er niet aan om tijdelijk iets op te lossen op een andere manier omdat er materiaal besteld moet worden bijvoorbeeld. Dit is tevens geborgd in ons plan van eisen waar specifiek in beschreven staat met welke materialen wij werken.

Status:



28. Onderwerp: Repareer op tijd, laat het niet achterstallig onderhoud worden.

Actie: Wij trachten dit doen zie punt 27 o.a.

Actie 27: Wij repareren altijd duurzaam en met hoogwaardige materialen. Soms ontkom je er niet aan om tijdelijk iets op te lossen op een andere manier omdat er materiaal besteld moet worden bijvoorbeeld. Dit is tevens geborgd in ons plan van eisen waar specifiek in beschreven staat met welke materialen wij werken.

Status:



29. Onderwerp: Zorg er voor dat je efficiënter werkt.

Actie: Naast dat we binnen 5 werkdagen voor de deur willen staan, streven we sterk naar first time fix ook dit monitoren we. Op dit moment zitten we op een percentage 87.2% .

Status:



30. Onderwerp: Zorg er voor dat dezelfde monteur terugkomt voor dezelfde klacht.

Actie: Ons streven is om ten alle tijden dezelfde monteur terug te sturen, dit scheelt enorm veel tijd voor de huurder maar ook voor Dagelijks onderhoud van portaal.

Status:



31. Onderwerp: Zorg er voor dat problemen écht worden opgelost.

Actie: Wij sturen op herhaalverzoeken (wij willen zo min mogelijk voor hetzelfde euvel terug). Zie ook first time fixed van 87,2 %

Status:



32. Onderwerp: Zorg voor snelle oplossingen en het juiste materiaal.

Actie: Onze bussen zijn goed bevoorraad en de voorraad is ook dynamisch dit houdt in dat de vakman deze zelf naar wens kan aanpassen. Bijvoorbeeld hij gebruikt een type product nooit of hij grijpt vaak 1 specifiek product mis. Dit draagt eraan bij dat de vakman zo min mogelijk extra rij-acties nodig heeft om het probleem te kunnen oplossen.

Status:



33. Onderwerp: Doe een APK of inspectie van de woning elke 5 jaar.

Actie: Wij gaan hier over nadenken 4e kwartaal 2024 want dit heeft logischerwijs consequenties voor het budget en formatie. Wij staan hier echt voor open en zien kansen.

Helaas moeten wij concluderen dat wij dit onderwerp nog niet verder hebben kunnen brengen.

Status:



34. Onderwerp: Zorg er voor dat de cv geen lawaai meer maakt.

Actie: 24 uur per dag hebben wij hier monteurs voor klaar staan dus ook buiten kantooruren. Dit soort type overlast is zeer hinderlijk en er kan natuurlijk een ernstiger gebrek aan ten grondslag liggen.

Status:



35. Onderwerp: Richt buiten de kantoortijden een soort piketdienst in, voor alle disciplines.

Actie: Is ingericht en achtervang is geregeld op het moment.

Status:



36. Onderwerp: Richt wijkverbinders in om kleine reparaties gelijk uit te voeren.

Actie: Wijkverbinders hebben we in Leiden wanneer de resultaten positief zijn, ben ik voornemens deze in te voeren in Eemland. Nu zullen wij wel proactief zaken oplossen in de algemene ruimtes zonder tussenkomst van een melding. In Eemland hebben wij inmiddels Vakmannen gekoppeld aan diverse complexen, deze doen op wekelijkse basis een ronde en herstellen direct de kleine gebreken, bij het signaleren van grote gebreken wordt dit doorgegeven aan de opzichter om dit verder te brengen.

Status:



37. Onderwerp: Schakel de wijkbeheerder/huismeester vaker in, hij kan veel betekenen in de wijk.

Actie: Onze vakmannen werken nauw samen met de wijkbeheerder. In Smitsveen zijn de vakmannen gekoppeld aan de wijkbeheerders deze maken samen het verschil voor de huurder. Dit heeft voor ons en voor de bewoners een enorme meerwaarde!

Status:



38. Onderwerp: Spreek bewoners aan op schoonmaken/onderhouden van de woning.

Actie: Hierin trekken we samen op en escaleren we met sociaal beheer wanneer dit nodig is.

Afspraak: blijf Portaal voorzien van Feedback wanneer dit uitblijft, enkel op deze manier kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren.

Status:



**39. Onderwerp: Richt “warm opleveren”
standaard in en geef dan veel uitleg in plaats van
te verwijzen naar de website.**

Actie: Warm opleveren behoort tot de standaard echter hebben we daar wel de huurder voor nodig als in medewerking.

Status:



40. Onderwerp: Zorg er voor dat de vakman na afloop uitlegt wat hij gedaan heeft.

Actie: Wij zullen dit benadrukken dit bij onze vaklieden. Tijdens de vaklieden overleggen is dit onder de aandacht gebracht.

Afspraak: blijf Portaal voorzien van Feedback wanneer dit uitblijft, enkel op deze manier kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren.

Status:



41. Onderwerp: Richt een tevredenheidsonderzoek in.

Actie: Portaal voert klanttevredenheidsonderzoeken uit

Status:



42. Onderwerp: Controleer je de co-makers/ onderaannemers.

Actie: Onze Co makers en onderaannemers worden op dit moment gecontroleerd door al onze opzichters. We hebben het nu zo ingericht dat er 2 onpos zijn die 2-wekelijks met de co makers vergaderen om ook hun dienstverlening te verbeteren.

Status:



43. Onderwerp: Controleer meer op brandveiligheid.

Actie: Regio Eemland voert verplicht Brandscans uit jaarlijks op hun complexen acties hieruit worden direct uitgevoerd.

Status:



44. Onderwerp: Zorg dat er meer proactief toezicht gehouden wordt op projecten.

Actie: Hier zijn we over in gesprek met de vastgoedtak Portaal. Inmiddels zijn er Kwaliteitscontroleurs aangesteld om dit te borgen tijdens de uitvoering van de Projecten.

Status:



45. Onderwerp: Richt een mogelijkheid in om materialen te halen om reparaties zelf uit te voeren.

Actie: Hier zouden we graag een verdiepend gesprek over willen om dit te inventariseren waar we het dan precies over hebben. We zijn een pilot gestart in Nijmegen waar huurders zelf reparaties uit kunnen gaan voeren met onze materialen, bij succes zijn we voornemens dit breed te implementeren in de andere vestigingen.

Status:



46. Onderwerp: Richt een training in over het onderhoud van je woning en hoe je zaken kunt voorkomen.

Actie: Trainingen vanuit het onderhouds-abc (dit zijn zaken die de huurder zelf moet doen) hierin zouden we moeten nadenken hoe men dit kan doen. Bijvoorbeeld ook schoonhouden en ventileren. Wat wel belangrijk is dat we eerst de behoefte scherp krijgen).

We hebben inmiddels wel een ventilatiekaart ontwikkelt welke wij afgeven bij bewoners die moeite hebben met het reguleren van het binnenklimaat in de woning.

Status:



47. Onderwerp: Zorg voor schone en toonbare tuinen en een nette woonomgeving.

Actie: Nemen we mee en bespreken we met de collega's van leefomgeving is besproken en blijft een scherp punt van aandacht, daar huurders eenmaal grotendeels zelf verantwoordelijk zijn voor hun tuin blijft dit vooral per situatie maatwerk.

Status:



48. Onderwerp: Denk na over het belonen van mensen die zuinig zijn op hun woning.

Actie: Inmiddels zijn er diverse pilots gestart wellicht kunnen we dit in de toekomst ook borgen.

Status:



49. Onderwerp: Zorg dat je de droom van Frits écht verder brengt en implementeert.

Actie: Vanuit de Droom zijn we al gestart met een aantal pilots bijvoorbeeld de Wijkverbinder- veel van de bovengenoemde punten zit ook in deze droom.

Status:

