

De toekomst van **Onderhoud** Aan jouw woning



De V.H.O.S Samenvatting

3 september
2025

een uitgave van de V.H.O.S.

inhoud

Inleiding.....	4
Wie is de V.H.O.S?	5
Even voorstellen.....	7
De avond in het kort.....	8
De droom van Frits.....	9
49 punten in vogelvlucht	11
Workshops	16
Sluit je aan bij de V.H.O.S	18
Contact	20



Inleiding

Op 3 september 2025 kwamen we samen voor de themabijeenkomst “De toekomst van het onderhoud aan uw woning”. Het was een mooie en zinvolle avond, met veel betrokkenheid en waardevolle inbreng van huurders. Daarvoor bedanken we jullie hartelijk.

Ook woningcorporatie Portaal danken we voor de openhartige bijdrage en de inzet tijdens deze bijeenkomst. Het inspireert om te zien hoe de “droom van Frits” (Cambier van Nooten, CEO van Portaal) steeds meer vorm krijgt: de organisatie hoort de wensen van huurders steeds beter en geeft er ook daadwerkelijk gehoor aan.

Samen zetten we stappen naar woningen die beter aansluiten bij de behoeften van huurders – nu én in de toekomst.

Dit document helpt je om jouw gedachten en meningen van de bijeenkomst nog eens op een rij te zetten. Gebruik het ook gerust als geheugensteun voor later.

Tijdens de avond klonk veel waardevolle input. Door deze samenvatting te bewaren, lees je alles rustig terug en haal je de onderwerpen gemakkelijk opnieuw voor je. Zo kun je er later weer op teruggrijpen.



Wie is de V.H.O.S?

De V.H.O.S: J uw stem in het huurdersoverleg

De Vereniging Huurders Overleg Soest (V.H.O.S.) is d  belangenbehartiger voor huurders van woningcorporatie Portaal in Soest en Soesterberg. Wij zetten ons in voor betaalbare, duurzame en kwalitatief goede huisvesting. Als huurdersorganisatie voeren wij overleg met Portaal over belangrijke onderwerpen zoals huurprijzen, onderhoud, verduurzaming en de leefbaarheid in jouw wijk.

Wat doet de V.H.O.S. voor jou?

De V.H.O.S. behartigt de belangen van alle huurders van Portaal in Soest en Soesterberg. Wij zetten ons o.a. in voor:

- Betaalbare huren: Wij kijken kritisch naar huurverhogingen en maken ons sterk voor eerlijke en redelijke huurprijzen.
- Goed onderhoud: We bespreken regelmatig de onderhoudsplannen van Portaal en kaarten knelpunten aan die huurders ervaren.
- Duurzaamheid en energiebesparing: Wij pleiten voor energiezuinige woningen en een lagere energierekening voor huurders.
- Leefbaarheid en veiligheid: We zetten ons in voor prettige woonwijken en brengen sociale en veiligheidsvraagstukken onder de aandacht van de corporatie.
- Huurdersparticipatie: Wij stimuleren bewonerscommissies en ondersteunen huurders die zich willen inzetten voor hun complex of wijk.



Even voorstellen

Het bestuur van de V.H.O.S bestaat uit drie personen en een bestuursondersteuner:



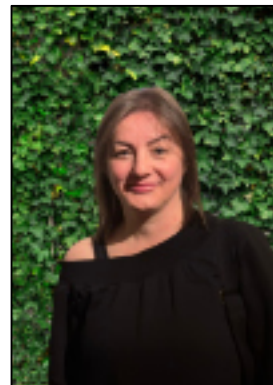
Leendert de Bruin
Voorzitter



Puck Vos
Secretaris



Dirk T. van den Broek
Bestuurslid



Özden Tarimoglu
Bestuursondersteuner

Goed om te weten:

De V.H.O.S. is een onafhankelijke huurdersorganisatie. We zijn er vóór en dóór huurders en vertegenwoordigen uitsluitend jouw belangen. Hoewel Portaal ons wettelijk een financiële bijdrage moet geven, zijn wij **géén onderdeel van Portaal** en laten wij ons door hen niet sturen. Onze inzet is altijd gericht op wat het beste is voor jou als huurder.



De avond in het kort

De bijeenkomst is de laatste in de serie van drie bijeenkomsten waarin huurders van Portaal hebben mogen meepraten over hoe zij denken dat het onderhoud aan hun woning zou moeten zijn, nu en in de toekomst.

Het is enorm belangrijk dat jij je stem laat horen tijdens deze bijeenkomsten. Portaal kan alleen maar rekening houden met de wensen van huurders als die wensen duidelijk en helder zijn. Dat jij tijdens deze bijeenkomst(en) aanwezig was heeft daadwerkelijk een verschil gemaakt. Daar zijn we als huurdersorganisatie trots op en enorm blij mee! Dank je wel voor jouw bijdrage, je inzet en betrokkenheid als huurder van Portaal in Soest of Soesterberg.

En jaweker, Portaal heeft geluisterd en is aan de slag gegaan met een grote reeks van wensen, verwachtingen en suggesties van de aanwezige huurders. In dit document lees je er alles over.

Adviesbureau De Nieuwe Wind organiseerde de bijeenkomsten en zorgde voor de communicatie tussen het bestuur, de huurders en Portaal. Thea de Feijter was de dagvoorzitter die de bijeenkomst in goede banen leidde. En we rekenen op je bij een volgende bijeenkomst, want jouw stem telt écht!



De droom van Frits

In de eerste bijeenkomst spraken we over de droom van Frits. Deze droom houdt in dat er goede afspraken zijn tussen huurders en Portaal over het onderhoud en dat Portaal die afspraken ook echt nakomt, met de kanttekening dat 'Nee' ook een antwoord kan zijn.

Hoewel men zegt dat dromen bedrog zijn, kunnen we na deze bijeenkomsten met elkaar wel concluderen dat we samen de droom langzaam realiseren. Aan de hand van de 'bewonersreis' is ook het proces van eerste telefoontje naar de onderhoudsdienst, tot het moment dat de vakman de klus heeft opgeleverd, onder de loep genomen. Dit heeft als resultaat dat dit proces is vereenvoudigd. Er zijn pilots geweest om de processen te verbeteren.

Bij sommige vragen en/of suggesties van huurders heeft Portaal goed moeten nadenken over hoe zij dit zou kunnen realiseren. Er is een handtekening gezet onder de belofte en Portaal wil dit echt waarmaken. Het is uiteindelijk gelukt de verschillende processen te herzien en te verbeteren.

Wat is er gebeurd?

Op één van de wanden van de zaal heeft Portaal de 49 punten stuk voor stuk weergegeven en het resultaat laten zien bij ieder punt. Het gaat te ver om iedere pagina in dit document te tonen, maar we hebben alle pagina's wel op onze website geplaatst. Deze zijn terug te vinden op:

<https://www.devhos.nl/publicaties>

De belofte van Portaal

Tijdens de eerste en tweede bijeenkomst heeft Portaal beloofd iets met de suggesties en aanbevelingen van de huurders te gaan doen. Portaal heeft alles op papier gezet en transparant gedeeld met de huurders, waardoor Portaal wel degelijk een verantwoordelijkheid heeft om die beloften ook echt gestalte te geven. Dat heeft Portaal vormgegeven in de 49 punten die zijn opgehangen en die u kunt downloaden. We willen als Portaal ook echt aanspreekbaar zijn voor de onderhoudsdiensten die we voor de ongeveer 56.000 woningen leveren.

Portaal kan niet altijd even snel reageren op een onderhoudsvraag, maar één van de 49 punten is dat ze ook dán even contact met u opnemen om uit te leggen dat het wat langer gaat duren. Zo blijft u op de hoogte en weet u tenminste waarom u even moet wachten.



49 punten in vogelvlucht

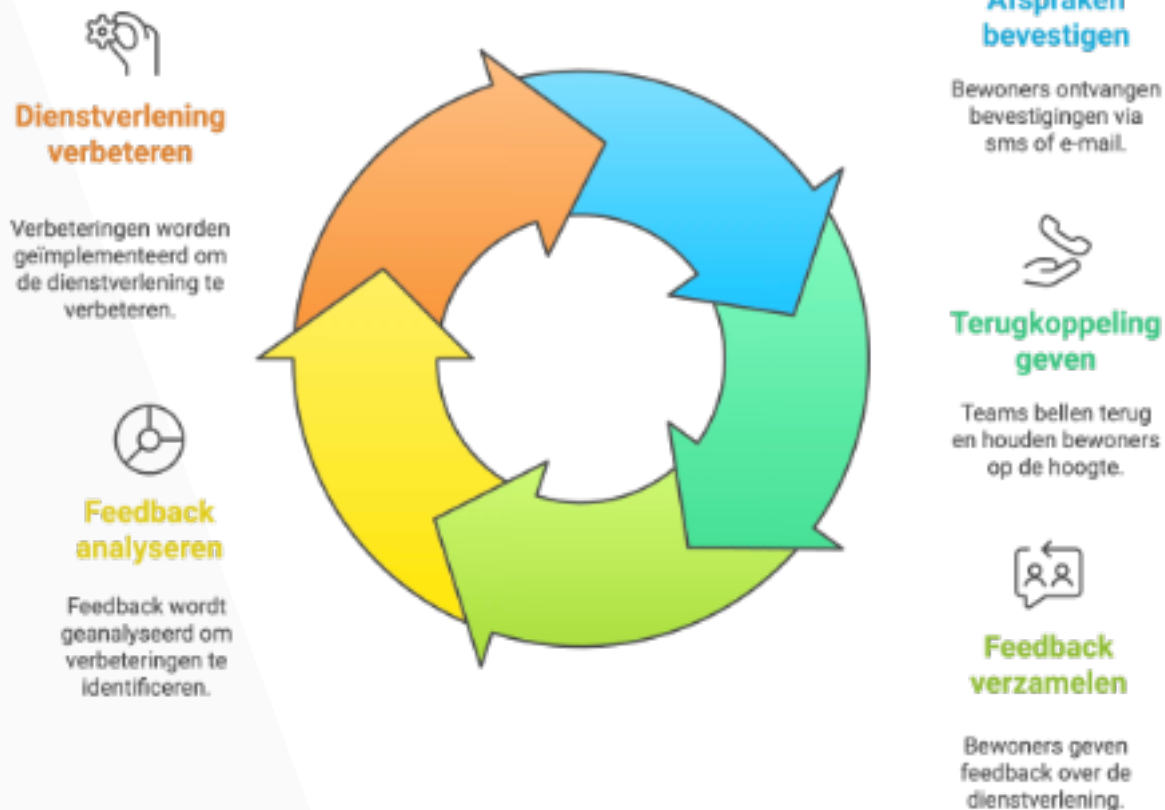
Hoe zorgt Portaal ervoor dat ze afspraken echt nakomt?

Portaal komt afspraken na door verschillende maatregelen:

- Bewoners krijgen altijd een bevestiging van gemaakte afspraken, bijvoorbeeld via sms of e-mail, zodat ze duidelijk weten wat er is afgesproken en wanneer.
- Portaal besteedt extra aandacht aan terugkoppeling: ze spoort teams aan om altijd terug te bellen en bewoners op de hoogte te houden, ook als het antwoord nog niet direct beschikbaar is.
- Feedback van bewoners neemt Portaal genomen en verzamelt zij actief. Ook vraagt Portaal aan bewoners om feedback te blijven geven als men afspraken niet nakomt, omdat dit essentieel is om de dienstverlening te verbeteren.
- Portaal benoemt specifiek dat als vaklieden bijvoorbeeld niet uitleggen wat ze gedaan hebben, bewoners Portaal van feedback moeten blijven voorzien; enkel zo kan de dienstverlening verbeteren.
- Door sociale beheer en escalatie te betrekken bij situaties waarin bewoners niet schoonmaken of onderhouden, gaat Portaal ook na of men afspraken nakomt.
- Controle en overleg met co-makers en onderaannemers is ingericht, met periodieke vergaderingen om de dienstverlening continu te verbeteren.

Kortom, bevestiging van afspraken, goede communicatie, actieve terugkoppeling en voortdurende feedback zorgen gezamenlijk dat Portaal afspraken nakomt en de dienstverlening verbetert.

Portaal Cyclus van Dienstverbetering



Natuurlijk kunnen er binnen dit proces van verbetering nog steeds zaken fout gaan. We zijn tenslotte allemaal mensen en nog niet alles is tot in de puntjes geregeld. Portaal spoort bewoners daarom ook aan om eventuele problemen aan te kaarten met Portaal. Pas dan kan Portaal zaken bijschaven en optimaliseren.

Bereikbaarheid

Voorheen was de serviceafdeling slechts enkele uren per dag bereikbaar en voor de overige uren moest men mailen of op een andere manier in contact proberen te komen. Daarom zijn de openingstijden nu enorm verruimd. Tussen **8.30 - 17.00 uur** is de servicedienst bereikbaar. In het begin verliep nog niet alles foutloos maar Portaal verwacht op korte termijn een bereikbaarheid van 80% te kunnen garanderen.

Uitgelicht

Uit de 49 punten lichten we een aantal punten uit, die nog niet afgerond zijn:

Punt 14: Planhorizon

De planhorizon is de tijd tussen het moment dat de bewoner een gebrek meldt, tot het moment dat de vakman op de stoep staat. In het verleden kon dit tot 20 werkdagen duren. Dat is veel te lang. Hier is het afgelopen jaar veel aandacht aan besteed door vakmannen beter op te leiden en meer vakmannen aan te trekken. Onderstaand schema laat zien dat dit nu enorm verbeterd is en dat in uitzonderlijke gevallen de vakman zelfs al binnen een dag op de stoep staat. Nu zijn de langere wachttijden voornamelijk terug te herleiden naar de vakantieperiodes. Dit is een grote verbetering.

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
Amhem	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	6	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

Punt 15: Zorg dat je meerdere reparatieverzoeken in 1 keer kunt invoeren.

Portaal is samen met andere corporaties zoekende naar een software-systeem waarin zij dit 'winkelwagentje' principe kan implementeren. Dit is een technische aanpassing waar de specialisten nog hard aan werken.

Punt 16: Zorg. Dat je reparatieverzoeken kunt blijven volgen als huurder

We zijn bezig om dit proces binnen het MijnPortaal-platform inzichtelijk te krijgen. Ook dit is een ingrijpende technische aanpassing maar intern zijn we bezig om bijvoorbeeld onderbroken reparaties weer snel op te pakken en voor de huurder inzichtelijk te houden.

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

Zolang er nog geen project initiatief is mag men hier niet over communiceren. Binnen Portaal voert men deze discussie wel met als doel een pro-actievere houding. We zoeken naar mogelijkheden om onze vakmannen inzicht te geven in de planning, maar sloop- en/of renovatieplannen komen pas laat in een definitieve planning en zijn dus heel moeilijk inzichtelijk te krijgen. We begrijpen dat een huurder geen ingrijpende aanpassingen in huis gaat doen als zaken hierover onduidelijk zijn, en we vinden dit erg vervelend. Ook vakmannen moeten soms reparaties uitvoeren terwijl een woning misschien op de planning staat voor renovatie of sloop.

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

We vinden dit nog steeds een heel interessant idee en het is ook nog niet van tafel geveegd, maar het heeft wel gevolgen voor onze bezetting. We willen dit in Soest al op kleine schaal gaan proberen en zullen dan ook gaan praten met een klankbordgroep.

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

Er is inmiddels al een intensievere samenwerking tussen vakmannen en wijkbeheerders en dat heeft echt al voordelen. Ook zijn er wijkverbinders die in de wijk aanspreekbaar zijn en informatie kunnen geven.

Wijkbeheerders zijn te vinden via:

<https://www.portaal.nl/wijkbeheerders>

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

Dit is een onderwerp waar we veel kanten mee uit kunnen. We gaan dit zeker opnemen met de klankbordgroep, zodat we met een goed plan kunnen komen. We gaan sowieso informatie geven aan mensen die (in gerenoveerde, goed geïsoleerde woningen) schimmelproblemen hebben, zodat zij weten hoe dit te voorkomen.

Binnendeuren worden vaak ingekort (een paar centimeter aan de onderkant afgezaagd) wanneer er een CO₂-gestuurd ventilatiesysteem aanwezig is, en dat heeft te maken met de luchtstroming in huis.

Hier is waarom:

Luchttoevoer en -afvoer in balans houden

Een ventilatiesysteem werkt alleen goed als lucht kan stromen tussen ruimtes.

Vaak wordt lucht toegevoerd in "schone" ruimtes (woonkamer, slaapkamers) en afgevoerd in "natte" ruimtes (keuken, badkamer, toilet).

Drukverschillen vermijden

Zonder spleet onder de deur zou er bijna geen luchtverplaatsing zijn.

De ventilator zou harder moeten werken, en de luchtdruk in de kamer kan onnatuurlijk oplopen of dalen.

Goede werking van CO₂-sturing

Het systeem meet het CO₂-niveau in bepaalde ruimtes (meestal woon- en slaapkamers).

Als de deuren helemaal sluiten, kan de lucht niet weg, en blijft de vervuilde lucht in de kamer hangen → het CO₂-gehalte daalt niet.

Met een kier onder de deur kan de lucht wegstromen naar de afvoerpunten, zodat de ventilatie echt effect heeft.

Punt 47: Zorg voor schone en toonbare tuinen en een nette woonomgeving

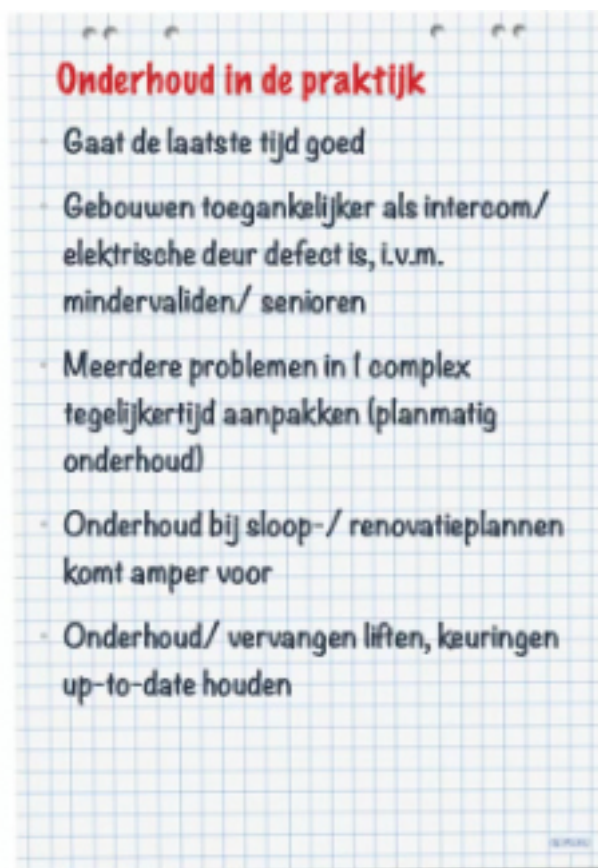
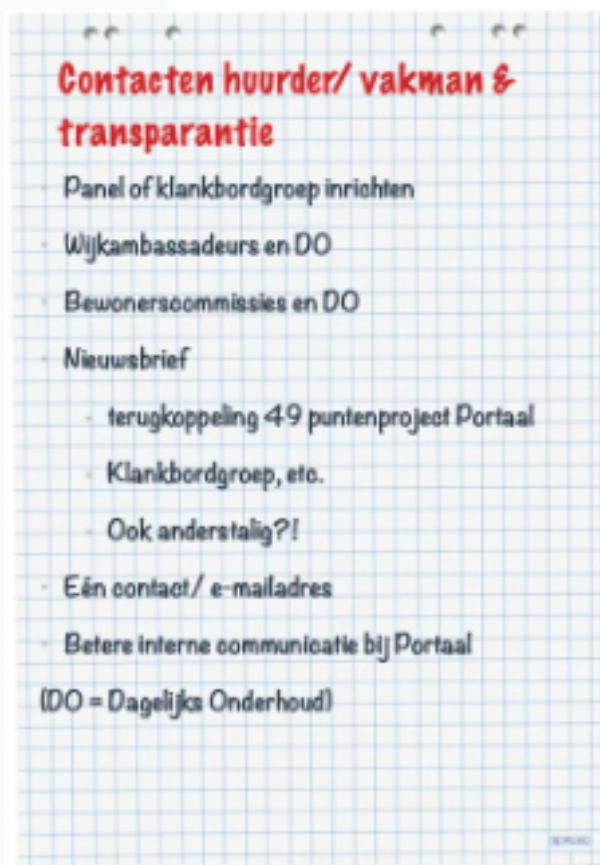
Dit is een groot punt van aandacht en dit nemen we mee en bespreken we met de collega's van leefomgeving. Huurders hebben eenmaal grotendeels zelf verantwoordelijkheid voor hun tuin en dit blijft per situatie maatwerk. Dit geldt ook voor balkons en galerijen. Een wijkbeheerder heeft hier een taak in om het gesprek aan te gaan met een huurder.

Workshops

We organiseren 3 thematafels:

1. Contacten huurder/ vakman & transparantie (Frits)
2. Onderhoud in de praktijk (Vakmensen)
3. Samenwerken aan oplossingen (Nico)

Dit is wat we ophaalden aan reacties:



Samenwerken aan oplossingen

- Inspraak met vakmensen door de huurders (ideeën aanhoren)
- Klankbordgroep! Wie? (Algemene groep)
- Is er een wettelijk bedrag dat Portaal mag uitgeven aan onderhoud?
- Huisregels weer invoeren en verspreiden
- Niet het wiel opnieuw uitvinden (lerend vermogen van Portaal)
- Gehorigheid voorkomen door bv vloeren
- Dienstverlening klantgerichtheid
- Een terugkoppeling na reparatie



Portaal gaat met al deze punten aan de slag en zal deze op een later moment terugkoppelen. De manier waarop dit gebeurt is nog niet bekend maar waarschijnlijk via een nieuwsbrief of via de website van de V.H.O.S. (www.devhos.nl)

Sluit je aan bij de V.H.O.S

Wil jij als huurder meer invloed op je woonomgeving? Wil je meepraten over betaalbare huren, goed onderhoud en een prettige leefomgeving? Meld je nu aan als lid van de V.H.O.S, dé huurdersorganisatie die opkomt voor jouw belangen!

Meld je aan als wijkambassadeur bij de V.H.O.S. en maak het verschil!

Ben jij iemand die graag contact legt met andere huurders en een luisterend oor biedt? Wil je meedenken over de leefbaarheid in jouw wijk en signalen doorgeven aan de huurdersorganisatie? Dan is de rol van wijkambassadeur bij de V.H.O.S. iets voor jou!

Wat doet een wijkambassadeur?

Als wijkambassadeur ben je een laagdrempelig aanspreekpunt voor huurders. Je hebt geen formele rol, maar juist daardoor kun je veel invloed uitoefenen. In overleg met de V.H.O.S. bepaal je samen met alle wijkambassadeurs bepaald welke invulling je aan de rol geeft.

Je kunt bijvoorbeeld:

- de ogen en oren in de wijk zijn en horen waar huurders tegenaan lopen;
- signalen doorgeven over betaalbaarheid, onderhoud en leefbaarheid
- huurders met elkaar verbinden en hen wijzen op bewonersinitiatieven;
- huurders informeren en activeren over hun rechten en mogelijkheden;
- samenwerking en initiatieven stimuleren om de wijk beter te maken.

Waarom meedoen?

Als wijkambassadeur help je niet alleen andere huurders, maar draag je ook bij aan een sterkere stem voor huurders in het overleg met Portaal. Jouw signalen maken het verschil!

Wat levert het jou op?

- Meer invloed – Jouw signalen en ideeën dragen bij aan verbeteringen in de wijk.
- Nieuwe contacten – Je ontmoet medebewoners en bouwt een waardevol netwerk op.

- Zichtbare impact – Je helpt niet alleen andere huurders, maar zorgt ook dat Portaal hun stem hoort.
- Flexibele inzet – Jij bepaalt zelf hoe actief je bent en welke rol je wilt vervullen.
- Persoonlijke ontwikkeling – Je doet waardevolle ervaring op in communicatie, samenwerking en belangenbehartiging.

Wil jij je inzetten als wijkambassadeur of meer informatie?

Neem contact op met Dirk T. van den Broek: 06 - 27 38 67 49

Waarom aanmelden als lid?

Als lid van de V.H.O.S:

- Sta je sterker – Samen met andere huurders maken we ons hard voor eerlijke huurprijzen en goed onderhoud.
- Houd je Portaal scherp – We overleggen met de Portaal en zorgen dat zij de huurdersbelangen niet vergeet.
- Ontvang je informatie en advies – Je blijft op de hoogte van ontwikkelingen rondom huren, rechten en plichten.
- Draag je bij aan een betere buurt – Je hebt invloed op verbeteringen in jouw woonomgeving.
- Kun je meedoen aan bijeenkomsten en activiteiten – Van themabijeenkomsten tot huurdersavonden, jouw stem telt!

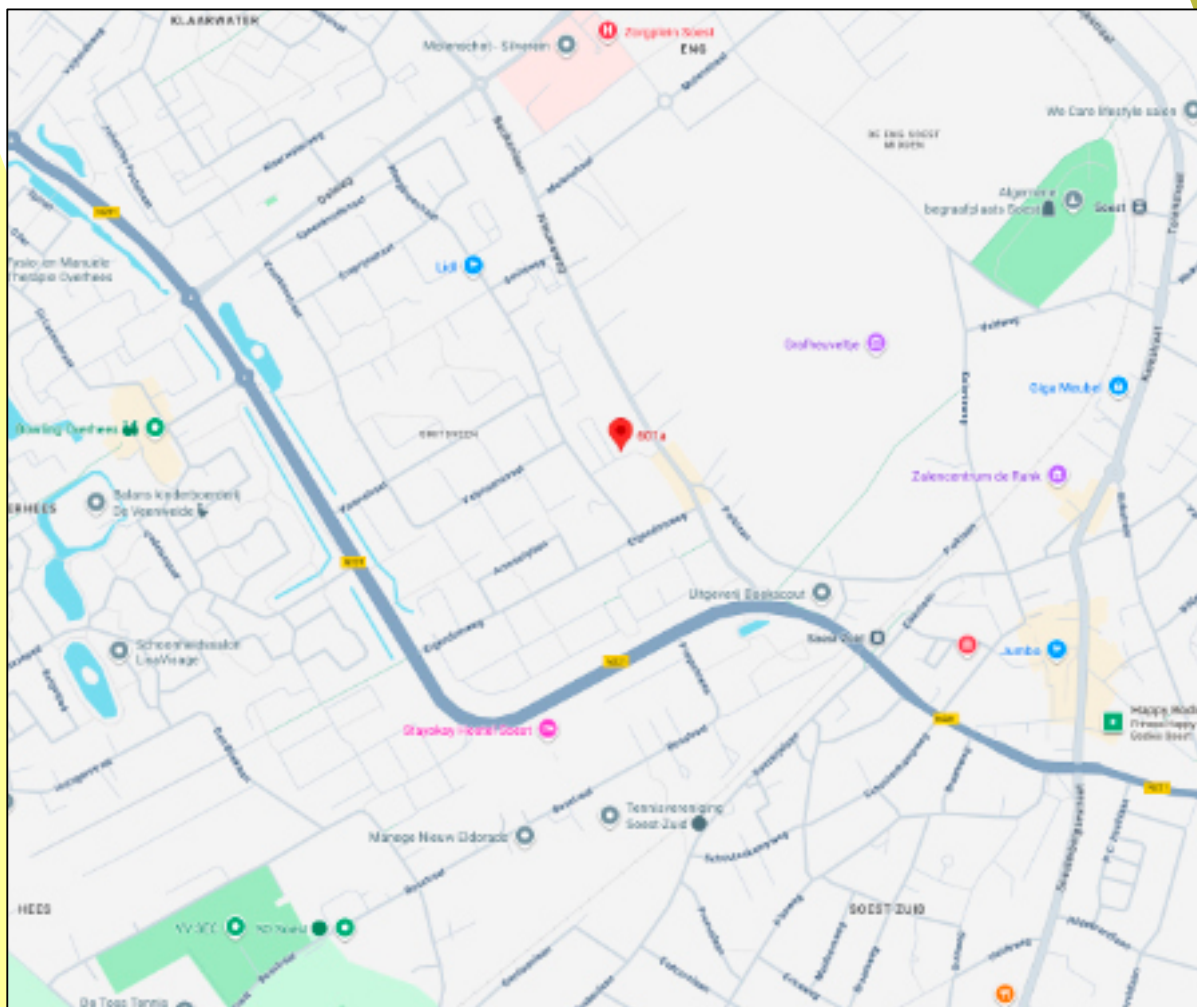
Aanmelden is eenvoudig!

Sluit je vandaag nog aan en versterk onze stem. Stuur een e-mail naar of kijk op **<https://www.devhos.nl/lidworden>** voor meer informatie.

Samen staan we sterker voor een betaalbare en fijne woonomgeving!



Contact



Contactgegevens



Weegbreestraat 601a

3765 XS SOEST



06-55 33 42 05 (vrijdag 10.00 - 12.00 uur, op afspraak)



secretariaat.vhos@icloud.com



www.facebook.com/VHOS.Soest

