



IMPRESSIE VAN DE BIJEENKOMST OP 19 MAART 2024



De toekomst van

HET ONDERHOUD AAN UW WONING

DE V.H.O.S. EN PORTAAL



Een uitgave van De Nieuwe Wind



INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	3
Woord vooraf	4
De avond in het kort	5
De droom van Frits	6
Dagelijks onderhoud (VOC); vakmensen van Portaal ...	9
Reparatieproces	9
Wat gaat goed?	10
Uitleg belangenbehartiging	13
Wie doet wat?	16
De belofte van Portaal en de V.H.O.S.	18



DE NIEUWE WIND
PARTICIPATIE
DIE WEL WERKT

De Nieuwe Wind
Tel. Thea: 06-36 010 114
info@denieuwewind.nl
www.denieuwewind.nl

WOORD VOORAF

Deze samenvatting is opgesteld om uw gedachten en meningen die u tijdens de bijeenkomst had, nog eens op een rijtje te zetten en om als geheugensteun te dienen voor de toekomst. Er is veel gezegd, en om alles nog eens de revue te laten passeren is het goed om deze Impressie te bewaren en naderhand misschien nog eens te raadplegen. Dit helpt u om de besproken onderwerpen weer voor de geest te halen. Door dit document zoveel mogelijk digitaal te verzenden, willen ook wij een bijdrage leveren aan het terugdringen van het CO2-gebruik.

Thea de Feijter, De Nieuwe Wind



DE AVOND IN HET KORT

De bijeenkomst op 19 maart is een coproductie tussen Portaal en de V.H.O.S. Het doel van de bijeenkomst is om gezamenlijk (huurders, Portaal en de V.H.O.S.) te bespreken wat goed gaat en wat eventueel beter kan in het onderhoud aan de Portaal woningen.

Nico Rijn, vestigingsmanager Dagelijks Onderhoud (VOC) bij woningcorporatie Portaal en Frits Cambier van Nooten, managing director bij woningcorporatie Portaal zijn aanwezig vanuit Portaal en Leendert de Bruin, voorzitter van de V.H.O.S. is aanwezig vanuit de belangenbehartiging voor de huurders, de V.H.O.S.

De V.H.O.S. is de belangenbehartiger voor alle huurders van Portaal in Soest en Soesterberg. De bestuursleden van de V.H.O.S. zijn allen huurders van Portaal en vrijwilligers die opkomen voor de rechten van de huurder. De V.H.O.S. is zelfstandig en geen onderdeel van Portaal

Thea de Feijter is avondvoorzitter en zij is aanwezig vanuit adviesbureau De Nieuwe Wind. De Nieuwe Wind ondersteunt de V.H.O.S. bij bijeenkomsten en Algemene Vergaderingen.



De V.H.O.S. zoekt altijd het contact met de huurder bij diverse onderwerpen, zoals verduurzaming, onderhoud, leefbaarheid enzovoorts, om zo te weten te komen wat er speelt bij de huurders. Hiermee staat de V.H.O.S. dicht bij de gemeenschap en kan zij altijd met Portaal in gesprek met de huurder in gedachten.

De bedoeling van de bijeenkomst is voor Portaal om het onderhoud van de woningen zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van de huurder.

Fijn dat u tijd heeft vrijgemaakt om aan tafel te zitten tijdens deze bijeenkomst en mee te denken over de toekomst van het onderhoud aan uw woning. U heeft invloed op de toekomst.



DE DROOM VAN FRITS

Portaal stelt zichzelf voortdurend de vraag of het onderhoud goed wordt uitgevoerd en waar verbeteringen mogelijk zijn. Ook stellen we ons zelf de vraag of we het in de ogen

Wij zijn hét vooruitdenkende onderhoudsbedrijf van Portaal, willen oplossen én verbeteren:

- We zijn hét gezicht van Portaal, we gaan op een betrokken manier met onze bewoners om.
- We werken complexgericht, daardoor kennen we het bezit en onze bewoners.
- Wij komen dagelijks bij onze bewoners over de vloer voor proactief, snel, vakkundig onderhoud aan en in hun woning. Wij werken meer en meer met duurzame en hergebruikte materialen.
- **Samen** met de bewoner verbeteren we het wooncomfort duurzaam. We zoeken met onze bewoner naar manieren waarop die passend kan blijven wonen.
- We geven adviezen over het voorkomen van gebreken in woning en complex. We helpen bewoners waar dat kan zelf kleine reparaties uit te voeren. Zo houden wij de onderhoudskosten laag, het werk leuk en de klanttevredenheid hoog.
- Onze bewoners voelen zich in hun wijk en woning thuis. We kijken breder: sociale problemen, misstanden of andere ernstige zaken signaleren en lossen we proactief **samen** met onze Portaal collega's op. We willen bijdragen aan goed samenleven.
- We werken teamgericht, onderzoekend en besluitvaardig; **open** en vanuit **vertrouwen**. Dat betekent dat we met elkaar bespreken hoe we beter, prettiger, simpeler, productiever en pro-actiever kunnen werken en onderzoeken hoe we als bedrijf blijven leren. Daar hoort bij dat we elkaars verschillen waarderen, elkaar respectvol aanspreken, **lef** tonen en helpen wanneer dat nodig is.
- Co-makers en andere partners zien we als ons verlengstuk. We zetten ze tijdig in met alle informatie en ondersteuning die zij nodig hebben om als ons verlengstuk te kunnen werken.

van onze bewoners wel goed doen.

Een eerste idee kijkend naar onze huurders (1):

Onze bewoners:

- Koppel een vakman aan een of meerdere complexen en maak hem (samen met de beheerder) verantwoordelijk voor de staat van het complex (wijkverbinders)
 - Laat de vakman mutatiewoningen opnemen, uitvoeren én misschien zelfs opleveren.
 - Vaklieden helpen en begeleiden actieve bewoners als het gaat om het zelf doen van klein onderhoud: lampjes, naamplaatjes etc.
 - Laat de vakman het logboek vullen.
 - Laat de vakman de woning opleveren aan de bewoner en geef de bewoner een “paar uur vakman” cadeau.
 - Help de huurder met zijn/haar ZAV (extra voordeel: we hebben meer grip op kwaliteit en veiligheid)
 - Ga met een elektrische bus op vaste momenten in de wijk staan als vraagbaak en spreekuur met/voor onze bewoners
-
- Maak YouTube filmpjes met praktische tips voor bewoners als het gaat om klein en vooral preventief onderhoud
 - Maak flyers (in diverse talen en met plaatjes) met praktische tips voor bewoners als het gaat om klein en vooral preventief onderhoud
 - Roep een “WD40” dag in het leven en geef iedere bewoner zo’n busje op die dag om het hang- en sluitwerk na te lopen
 - Maak een cursus “hoe onderhoud ik mijn woning” voor bewoners en laat deze geven door vaklieden in de VOC Academy
 - Organiseer een “vrouwen klussendag” voor allochtone vrouwen in samenwerking met de beheerders
 - Denk na over een “gouden ei” om mooie initiatieven en acties van bewoners te belonen in plaats van altijd de bestraffende vinger te heffen
 - Bel bij de burens aan als je eerder klaar bent met een klus en vraag of die huurder ook nog geholpen kan worden met iets
 - Laat de vakman de bewoner bijstaan bij een oplevering van een renovatie of nieuwbouw project
 - Breng waar mogelijk tochtstrippen, brievenbusborstels en/of radiatorfolie aan

Hoe ziet die droom er uit?

We zullen ons als Portaal echt committeren aan wat we hier vanavond afspreken. We leggen dat vast in een document en zullen ons daar aan houden.

Zoveel mensen, zoveel meningen en wensen. Als Portaal kunnen we niet iedere wens in vervulling laten gaan. Soms is ‘nee’ ook een antwoord. Belangrijk is wel dat we uitleggen waarom iets niet tot de mogelijkheden behoort.

DAGELIJKS ONDERHOUD (VOC); VAKMENSEN VAN PORTAAL

Een korte introductie:

Onze vakmensen van DO (Dagelijks Onderhoud) dragen bij aan het onderhoud van onze ruim 52.000 woningen. Ze staan dagelijks voor onze bewoners klaar met allerlei reparaties. Met meer dan 25 jaar ervaring is ons vakbedrijf als geen ander in staat het onderhoud efficiënt uit te voeren. Hierdoor kunnen we een optimale prijs/kwaliteit verhouding garanderen.

Met onze vakmensen streven wij naar het duurzaam verbeteren van het wooncomfort van onze bewoners. Zonder hiermee de betaalbaarheid onder druk te zetten.

Wij bieden de beste werkomgeving voor mensen die onze passie voor onderhoud delen. Persoonlijke ontwikkeling, goede arbeidsomstandigheden en –voorwaarden zijn hierbij voor ons van belang. Samen bieden we onze bewoners en de corporatie ongekende meerwaarde.

Onze dienstverlening richt zich niet alleen op onze klantgerichte benadering en het snel en vakkundig uitvoeren van werkzaamheden. Wij zijn voor Portaal namelijk ook de ogen en oren in de wijk. Onze vakmensen komen dagelijks bij bewoners over de vloer. Dit is voor Portaal een bron van informatie.

Ieder jaar wordt nog bij 1 op de 50 woningen in Nederland ingebroken. Vandaar dat onze vakmensen meer dan gemiddeld aandacht hebben voor de veiligheid van woningen. Dat daarvoor aansluiting gezocht is bij kennis en inzichten van Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW) is niet meer dan logisch. We zijn dan ook een erkend en gecertificeerd PKVW bedrijf. Op basis van de richtlijnen van PKVW verrichten wij inspecties, adviseren we op het gebied van beveiliging en voeren we werkzaamheden uit met goedgekeurde materialen. Bovendien is Dagelijks Onderhoud gerechtigd om de bijbehorende certificaten uit te reiken. Want wij vinden veilig wonen vanzelfsprekend.

REPARATIEPROCES

Bijna iedereen heeft wel eens een reparatieverzoek ingediend. Dat begint bij het indienen van het reparatieverzoek, de efficiëntie van de monteur, de afhandeling en het gevoel dat u uiteindelijk overhield aan het reparatieproces.

Als u een cijfer zou mogen geven voor dit proces, welk cijfer zou dit dan zijn?

Het gemiddelde cijfer dat u geeft is een **5,4**. Dat is onvoldoende en juist dit soort bijeenkomsten is geschikt om te weten te komen waar Portaal kan verbeteren.

WAT GAAT GOED?

We vroegen u op te schrijven wat volgens u goed gaat in het reparatieproces. U antwoordde:

- De uitvoering door de vakmensen ging goed
- Als er iemand komt, probeert men op te lossen wat opgelost kán worden
- Telefonisch contact gehad met mensen die verstand van zaken hebben. De afspraak die men maakt, komt men ook na. Het probleem is opgelost
- Als ik een afspraak maak krijg ik een herinnering aan de afspraak (email en SMS)
- Lekkende kraan. Afspraak maken gaat goed. Nieuwe kraan wordt bij volgende afspraak geplaatst
- Portaal werkte efficiënt nadat ik gebeld had
- Ooit een nieuwe keuken en douche gekregen en dat ging heel soepel, afspraken werden goed nagekomen.
- Telefonisch contact kan beter, maar afspraken worden nagekomen, zoals terugbellen
- Reparatie is goed uitgevoerd
- De technici zijn stuk voor stuk aardige gasten
- Vervangen van stopcontacten is goed gegaan
- Er wordt gedaan wat verzocht werd



Wat viel u positief op in het reparatieproces?

"Mijn sleutel was afgebroken dus kon mijn huis niet meer in. Ik zou dit eigenlijk zelf moeten betalen maar ik heb daar over met Portaal gesproken en uiteindelijk hoefde ik niet te betalen."

"Veel wateroverlast gehad en de monteur heeft er voor gezorgd dat door nieuwe rubbers geen overlast meer werd veroorzaakt."

"Mijn c.v.-ketel sloeg steeds aan en uit. Daar werd in eerste instantie niet zo veel aan gedaan. Het werd steeds erger en uiteindelijk kwam er een kundige monteur en die gaf aan dat de situatie gevaarlijk was en die heeft direct gezorgd voor een nieuwe c.v.-ketel."

"Ik had last van betonrot in mijn appartement en dat is snel en vakkundig opgelost"

"Tijdens de buurtkoffie is mijn lekkage-probleem direct opgelost."

"Tijdens een bezoek van de monteur vanwege een nieuwe keuken, bezocht deze monteur het toilet, wat defect bleek te zijn. De monteur repareerde het defecte toilet direct en het was weer in orde."

Reactie Portaal:

"We zien in interviews met bewoners dat de bewonersreis (dit is het volledige traject van reparatieverzoek tot het moment dat de monteur de woning verlaat) verbeterpunten kent;

de communicatie laat nu nog te wensen over, het duurt even voor er een afspraak tot stand komt, mensen worden niet op de hoogte gebracht als er een andere reparateur moet komen". Dit is een consequente tekortkoming, waar we nog wel wat in te verbeteren hebben.

Portaal investeert fors in mutatieonderhoud waarbij we vaak (E-mutatie) woningen tegenkomen die behoorlijk moeten worden aangepakt voordat we ze kunnen doorverhuren. Vorig jaar heeft Portaal in plaats van de begrote 39 miljoen euro, 52 miljoen euro uitgegeven aan mutatieonderhoud. Als we veel mutatieonderhoud doen, kan het soms zijn dat een reparatieverzoek wat langer blijft liggen. Er komen binnenkort meer (vak)mensen in dienst.

Oproep aan alle bewoners:



Wanneer u een afspraak heeft gepland met Portaal, zorg er dan a.u.b. voor dat u of iemand anders aanwezig is om de mensen van Portaal te ontvangen. Het gebeurt in de praktijk regelmatig dat er niet wordt opengedaan wanneer de mensen van Portaal volgens afspraak aan de deur staan.

CONTACTFORMULIER

 BEL ONS: 035-609 0601
 VRIJDAG 10:00 - 12:00 UUR


Vereniging Huurders Overleg Soest

*Al 30 jaar dé belangenbehartiger voor
huurders van Portaal in Soest en Soesterberg*



Welke tips kan de V.H.O.S. geven als er problemen zijn bij het oplossen van een reparatieverzoek?

Wanneer een huurder geen gehoor krijgt bij een (dringend) probleem, of er zijn andere onoverkomelijke problemen met Portaal, dan is het raadzaam om contact op te nemen met de V.H.O.S. Uiteraard is het zaak om te proberen het probleem eerst met Portaal op te lossen. De V.H.O.S. is er om de belangen van huurders te behartigen. Het is geen klachtenbureau. Wanneer bewoners problemen met Portaal onderling niet opgelost krijgen, kan men contact opnemen met de V.H.O.S. Zij gaan dan in gesprek met Portaal.

Klik hiervoor op de knop “**CONTACTFORMULIER**” op www.devhos.nl, of bel op vrijdagen van 10.00 - 12.00 uur naar 035-609 0601

CONTACTFORMULIER

ADRES
 Weegbreestraat 601A
 3765 XS Soest

CONTACT
 Email: secretariaat.vhos@icloud.com
 Tel: 035 609 0601

VUL HET CONTACTFORMULIER IN

De directe link naar dit contactformulier is: www.devhos.nl/#contact

UITLEG BELANGENBEHARTIGING

Portaal heeft 5 vestigingen:

- Arnhem
- Nijmegen
- Utrecht
- Leiden
- Amersfoort



Soest en Amersfoort vallen samen onder Portaal Eemland. In totaal zijn er ongeveer 60.000 woningen. Iedere vestigingsplaats heeft een huurdersbelangenvereniging. Deze verenigingen zijn onafhankelijk en komen op voor de belangen van huurders. De Woningwet regelt dat de verhuurder zorgt dat deze verenigingen hun werk kunnen doen. Huurdersverenigingen maken dus beslist geen deel uit van de corporatie (Portaal).

de V.H.O.S. is er voor álle leden. Iedere huurder kan echter aankloppen bij de V.H.O.S. Lid zijn heeft echter wel voordelen: U steunt wat de organisatie doet, u bent welkom op de Algemene Vergadering waarin u uw stem kunt laten horen en kunt meepraten over belangrijke onderwerpen en uw stem draagt bij aan een groter draagvlak voor de onderwerpen die de V.H.O.S. bij Portaal neerlegt. Het kost een tientje per jaar en daarmee steunt u ons!

Ook zijn we blij als u zich aanmeldt als ondersteunende kracht bij de V.H.O.S. Er zijn diverse vacatures voor vrijwilligers. Meer informatie ziet u op **devhos.nl**

Facebook: <https://www.facebook.com/VHOS.Soest>



De Toekomst

Stel; u kijkt door uw oogharen naar de toekomst en u dient een reparatieverzoek in.

1. Wat ziet u dan? Wat gebeurt er?
2. Hoe ervaart u dit droomproces?

Meerdere dezelfde antwoorden zijn samengevoegd met tussen haakjes het aantal keer dat het antwoord gegeven is

- (4x) Bevestiging van de afspraak
- (2x) Terugbellen, als nodig
- (4x) Telefonisch de hele dag bereikbaar zijn
- (4x) Duidelijke communicatie
- (2x) Eerder/ sneller reageren op emails
- (2x) Portaal neemt ons serieus
- Soort piketdienst voor noodgevallen in de avond, in de nachtelijke uren en het weekend
- Niet een half uur moeten wachten tot de telefoon opgenomen wordt
- Bevestiging per mail met de mogelijkheid om te reageren en te corrigeren en, indien van toepassing, opnieuw bevestiging
- Reminder via mail/SMS op de dag zelf (ben er over ... minuten)
- Geen tijdsvak van meer dan 6 uren om acute problemen op te lossen
- Evaluatiemogelijkheid achteraf met terugkoppeling n.a.v. evaluatie
- Nette woonomgeving
- Proactieve toezichthouder
- Toezichthouders die direct kleine reparaties uitvoeren (kapotte verlichting) vervangen
- We bellen Portaal, binnen een week wordt het geregeld, monteurs komen en repareren het, ze krijgen nog een lekker kopje koffie en wij zijn tevreden. Klaar is Kees!
- Portaal is makkelijk bereikbaar
- Afspraken op korte termijn
- Net zolang doorgaan tot het probleem is opgelost
- Dat er eens wat aan het lawaai van de c.v. gedaan wordt. Dat zou een heerlijke droom zijn. Wat een rust zou dat zijn. Maar dromen moeten dan wel uitkomen
- Mogelijkheid tot afhalen van kleine onderdelen voor kleine reparaties
- Stoppen met het onderhoudsabonnement
- Monteur komt, heeft spullen bij zich en maakt het af
- Ik vind communicatie het allerbelangrijkst!
- Met respect behandeld worden en goed afspraken maken
- Communicatie moet beter op elkaar afgestemd zijn
- Schone en toonbare tuinen in Soesterberg
- Dat ik met mijn gezin nog lekker kan wonen

- Duidelijkheid: renovatie of slopen (Prof. Lorentzlaan)
- Plannen van Angerenstraat?
- No problems with Portaal, always helpful
- Eerste contact (telefoon) verbeteren: wat, wanneer, wie, waarvoor en vermelden in logboek o.i.d.
- Duidelijkheid wie verantwoording neemt en voor wie de kosten zijn; bewoner of Portaal
- Droom is voor mij nog een utopie (nog veel aan potentie vaag)
- Online systeem duidelijker maken; wat vergoed wordt of niet bij abonnement of geen abonnement
- De telefonist(e) heeft kennis van zaken
- Niet bij meerdere telefoontjes steeds weer alles opnieuw moeten uitleggen (logboek aanleggen). Bij terugbellen weten waar het over gaat
- Respect en beleefdheid
- Portaal houdt zich aan afspraken
- Alles valt of staat met goede communicatie en serieus genomen worden. Direct of binnen twee dagen antwoord en dan ook een datum wanneer de monteur komt en de bewoners weet waar hij/zij aan toe is
- **Website: Kan maar één reparatie per keer indienen. Dubbel werk voor zowel bewoner als Portaal (zie voetnoot)**
- Begrip: iemand aan de telefoon die de situatie kent van de wijk
- Snelle oplossingen, juiste materiaal
- Storingsdienst voor elke tak in het weekend en avonden
- Efficiënter werken, betere doorloop van de klacht
- 1. Ik dien mijn reparatieverzoek telefonisch in, 2. ik krijg antwoord dat het is begrepen, 3. Ik ontvang een bericht met een datum dat er iemand langskomt, b.v. binnen 10 dagen maar in urgente gevallen binnen een uur, 4. de persoon die langskomt bespreekt het probleem, 5. De bewoner krijgt definitieve oplossing c.q. reparatie
- Een snellere reactie op mijn klacht en een vakkundige oplossing

- Telefonist(e) rapporteer zo uitgebreid mogelijk - zo goed mogelijke inschatting qua urgentie - Korte termijn planning
- Bij herhaling van dezelfde storing ook dezelfde monteur inplannen
- Reparateur kiest de beste oplossing, niet de goedkoopste
- Reparateur vertelt na afloop wat er gedaan is
- Intakeproces gemakkelijker en te volgen in Portaal omgeving - Als je een verzoek hebt ingediend, die kunnen inzien en monitoren. Terugzien hoe laat afspraak is, etc.
- Gemakkelijk in contact komen met Portaal
- Dat de verschillende afdelingen ook van elkaar weten waar ze mee bezig zijn. Als huurder weet je soms niet dat er verschillende afdelingen bij betrokken zijn en zij onderling ook weten wat er speelt
- Dat afspraken worden nagekomen
- Dat de reparaties goed worden uitgevoerd

Voetnoot:

Portaal is bezig met plannen voor het 'winkelwagentje' systeem, waarbij het mogelijk is om meerdere activiteiten/reparaties/klussen achter elkaar te plannen. Portaal blokt dan een groter tijdsblok om één vakman meerdere klussen te laten uitvoeren.

WIE DOET WAT?

We vroegen u wat u denkt dat Portaal zou moeten doen, wat de V.H.O.S. kan doen en wat u zelf zou kunnen doen .

Meerdere dezelfde antwoorden zijn samengevoegd met tussen haakjes het aantal keer dat het antwoord gegeven is.



Wat Portaal zou kunnen doen:

- (3x) De hele dag bereikbaar zijn
- (4x) Duidelijke/ eerlijke communicatie
- (3x) Mensen met aan de telefoon die kennis van zaken hebben
- (4x) APK-keuring/ inspectie voor woningen iedere 5 jaar
- (2x) Duidelijkheid over sloop en/of renovatie (toekomst van de woningen)
- Neem huurders serieus
- Duidelijk onderhoudscontract
- Controle onderaannemers
- Goede samenwerking en communicatie
- Cursussen over Doe Het Zelf organiseren
- APK keuring geven
- Toezicht fa. Paans; ze doen maar wat
- Koridoorflat gangen controleren vanwege brandveiligheid
- Efficiëntere doorloop van een klacht
- Nakomen wat je belooft
- Duidelijk maken verschil klacht-onderhoud, regulier onderhoud, groot onderhoud en renovatie
- Wat is voor huurder, wat is voor verhuurder?
- Belonen van mensen die zuinig zijn op hun woning
- Mensen met een onderhoudscontract helpen als ze bellen
- Voorlichting hoe iets voorkomen kan worden
- Goede uitleg
- Niet alles digitaal
- Duidelijkheid over onderhouds-ABC
- Meldingen/ voortgang opnemen in logboek
- Wijkbeheerder vaker inschakelen. Hij kan veel betekenen in de wijk
- Duidelijk zijn over toekomst van woningen in Soesterberg
- Buurtkoffie is zeer positief
- Meer informatie over isolatie van vloeren
- Aandacht voor mijn klacht
- Luisteren naar huurders
- Misschien enen taak voor een wijkbeheerder om zaken te signaleren
- Contacten vormgeven als tussen mensen. Nu klinken medewerkers soms als gestresste ambtenaren
- Beter luisteren
- Sommige vragen weet ik niet waar ik die kan stellen. Waar kan ik het nalezen?
- "Warme overdracht" moet standaard zijn. Ik kreeg een tasje aan de deur maar ik weet nog steeds niet waar sommige sleutels voor zijn. Ik wil hier niet mijn burens voor lastigvallen
- Proactief handelen van toezichthouders, bijvoorbeeld kapotte verlichting galerij vervangen. Dan is een reparatieverzoek van bewoners niet meer nodig
- Spreek huurders aan op schoonmaken/ onderhoud van de woning. Sommigen hebben echt een dikke laag schimmel en vet op de kozijnen (Varenstraat)
- Repareer goed, niet goedkoop

- Onderhoud beter plannen. Niet achterstallig laten worden
- Nieuwe huurders informeren over wat je kunt verwachten en hoe je bepaalde zaken regelt. Leg uit waar je verantwoordelijk voor bent i.p.v. "kijk maar op de website"
- Website overzichtelijker maken
- Wat moet huurder zelf doen, wat is voor Portaal
- Als iets niet kan, leg uit en/of biedt alternatief
- Afspraak = afspraak
- Lever goed vakmanschap (reparaties)
- Tevredenheidsonderzoek uitzetten
- Bied mogelijkheid om spullen af te halen voor (kleine) reparaties
- Zorg dat huismeester controleert op dagelijks onderhoud

Wat de V.H.O.S. zou kunnen doen:

- (2x) Betere en meer communicatie
- Zorg dat het onderhoudsabonnement verdwijnt
- Druk bij Portaal opvoeren als zij afspraken niet nakomt
- Kritisch naar Portaal blijven kijken
- Fijn dat de V.H.O.S. er is! Wist niet van het bestaan af
- Binnenkort nog zo'n bijeenkomst om te kijken hoe het staat met de droom van Frits
- Bijeenkomsten 's avonds, niet overdag
- Meer bijeenkomsten voor bewoners (voorlichting-contactavonden)
- Contactpersonen per wijk aanstellen
- Betere zichtbaarheid
- Meer bekendheid over de functie van de V.H.O.S.
- Kaartjes sturen is prettig
- Verschillende onderwerpen op bijeenkomsten Bij klachten gesprek en wellicht doorverwijzing
- Meer zichtbaar zijn en duidelijk maken dat de V.H.O.S. er voor iedereen is
- Delen van successen
- Reageren op inkomende post en niet alleen ontvangstbevestiging sturen
- Niet alles digitaal.
- Mail beantwoorden
- Lidmaatschap aanvraag beantwoorden
- Beter communiceren over wat het lidmaatschap inhoudt
- Reageer met bv een 'leden-pasje' als iemand lid wordt
- Wat doet de V.H.O.S. dat Portaal niet doet
- Thank you that you are there for us to help people
- Houd toezicht op St. Franciscusstichting. Paans. Slechte ervaring mee
- Betrek huurders meer bij overleg Nog niet nodig gehad, ga zo door

Wat huurders zelf kunnen doen:

- (8x) Woning goed onderhouden
- Goed en nadrukkelijk klachten melden Klachten goed omschrijven
- Afspraken nakomen
- Aanhoudend bellen bij geen reactie
- Tijdig contact met Portaal opnemen
- Goede zorg voor het gehuurde is een normale norm, lijkt me. Dus ook bij (mede)bewoners in portiek en straat
- Duidelijke afspraken laten vastleggen
- Eigen woning bewoonbaar houden
- Sociale controle in je eigen omgeving
- Kleine klusjes zelf uitvoeren
- Zwerfafval in je omgeving opruimen
- Zuinig zijn op je eigen woning
- Problemen op tijd melden
- Op mijn burens letten, dat ze ok zijn
- Emoties thuis laten
- Neutraal opstellen

- Buitenomgeving netjes houden
- Open, neutrale communicatie
- Positieve/ negatieve feedback geven op een nette manier
- Mijn eigen omgeving leefbaar en veilig houden
- Ogen en oren voor Portaal
- Zelf eigen tuin goed onderhouden
- Goed huurderschap
- Duidelijke meldingen doen
- Controleer zelf de onderhoudsbedrijven

DE BELOFTE VAN PORTAAL EN DE V.H.O.S.



Portaal belooft...

1. Te reageren op alle tips & tops uit deze samenvatting, binnen 4 weken
2. In november 2024 nog een keer zo'n sessie te organiseren
3. Resultaten van 'de bewonersreis' te delen zodra deze is afgerond
4. Na te denken over de 'APK'.

De V.H.O.S. belooft...

1. Schouwen in de wijk te organiseren
2. 'Op de koffie' tour door Soest
3. Meer zichtbaarheid
4. Succes delen
5. de V.H.O.S. 'Nieuwe Stijl'
6. Niet alles digitaal

Meer over het doorgeven van klachten leest u op onze website www.devhos.nl.

Volgende bijeenkomst:

27 juni 2024 - bijeenkomst over betaalbaarheid



DE NIEUWE WIND
PARTICIPATIE
DIE WÉL WERKT

De Nieuwe Wind
Tel. Thea: 06-36 010 114
info@denieuwewind.nl
www.denieuwewind.nl