



# Nieuwsbrief najaar 2017

Jaargang 4, nummer 1

## Van de voorzitter

Het was weer een bewogen jaar voor de V.H.O.S. Het bestuur heeft veel tijd moeten steken in het samenwerken met Portaal centraal.

Regionaal stonden de renovaties weer volop in de belangstelling. Het blijft altijd een intensief traject met de nodige hobbels.

In de vereniging ondervonden we meerdere tegenslagen, o.a. het op tijd innen van de contributie en het afzeggen van de A.LV. Het meermalen per jaar verschijnen van de nieuwsbrief bleek ook een moeilijke opgave te zijn. Grotendeels ontstaan deze vertragingen door het tijdgebrek van de bestuursleden. Positief is het goed functioneren en actueel zijn en houden van de website.

Gezien het vele werk dat soms nog blijft liggen of de onderwerpen die langs komen waar eigenlijk meer aandacht aan zou moeten worden besteed, zou het een verlichting voor het bestuur zijn als we een nieuw bestuurslid zouden kunnen verwelkomen. Hebt u interesse in dit leuke en nuttige werk, neem contact met ons op!

De samenwerking met de ander H.B.V. s loopt prima. We gaan daar een verdeling in maken, per onderwerp, om zodoende daar ook een tijdsbesparing in te bereiken. Hetzelfde doen we met onze zusterorganisatie Hestia. Het overleg met hen gaan we doen onder de naam VHOSTIA.

Voor alle overleggen moeten we zeker vermelden dat we onze gesprekspartners complimenteren met de manier waarop deze met ons omgaan.

Voor het komende jaar wens ik u de allerbeste wensen en een goede gezondheid en ik hoop weer op een goede samenwerking met u allen.

Ik wens u veel leesplezier

Leendert de Bruin  
Voorzitter

## Stukje van aspirant bestuurslid Marry Vis

Het ledenbestand van de V.H.O.S. is na enige moeilijkheden helemaal op orde, zodat we nu in staat zijn de contributie voor 2018 te innen in februari/maart van het nieuwe jaar.

De planning is de Algemene Ledenvergadering 2018 te houden in april/mei, zodat een ieder kans heeft hierbij aanwezig te zijn.

Wij hopen het nieuwe jaar positief te starten en wensen alle leden en huurders fijne feestdagen en een gezond Nieuwjaar.

### **Uitje bewoners commissies Soest door bestuurslid Jennifer de Jong**



21 oktober jongstleden zijn diverse leden van de bewoners commissies er gezellig op uit geweest naar Boerderij de Weistaar in Maarsbergen. Sportief en ontspannen hebben ze hier in verschillende teams deelgenomen aan Indoor Boeren mini golf. In plaats van de standaard golf club, was de club met een klein klompje op het eind. Er zijn een hoop wetenswaardigheden uitgewisseld, zowel over huurders aangelegenheden, maar ook over allerlei andere zaken.

Het geheel was leuk verzorgd door de Weistaar, te beginnen met een kopje koffie en gebakje. Vervolgens mocht men gaan golfen, sommigen waren hier zeer behendig in, anderen hadden meer dan de 7 slagen per hole nodig (niet iedereen wist dat dit het maximaal aantal slagen was 😊).

Na het golfen was er een goed verzorgde lunch, gezellig met z'n allen aan één grote tafel. Ook hier werden weer allerlei ervaringen uitgewisseld gedeeld en werd nog een tijd nagepraat. Al met al een hele leuke en gezellige ervaring, waar men elkaar eens op een andere manier kon ontmoeten. De teams waren dan ook zo ingedeeld, dat mensen uit verschillende bewoners commissies in een team zaten. Een zeer geslaagde dag!

## Werkconferentie 'de huurder centraal'

Zo'n dertig mensen van de huurdersorganisaties en Portaal hielden zich op een zonnige zomerdag bezig met de vraag: hoe stel je de huurder centraal in je dienstverlening? Want Portaal biedt niet alleen een woning aan, maar ook de service moet toegesneden zijn op de klant, of beter gezegd de huurder. Denk aan reparatieverzoeken, verhuizen en huurincasso.

Het was een zinvolle dag, waarbij de medewerkers van Portaal veel ideeën kregen aangereikt over hoe ze hun dienstverlening kunnen verbeteren. Hieronder een paar mooie statements en enkele foto's van de conferentie. Portaal gaat in 2018 een aantal van de genoemde verbeteracties verder oppakken. Een mooi resultaat!

### De huurder central

Huurdergerichtheid = mensgerichtheid  
Alleen ga je sneller, samen kom je verder  
Een tevreden huurder moet je verdienen  
Zeg wat je doet en doe wat je zegt  
Wees een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig  
Geef een huurder zoveel mogelijk keuze, bepaal niet voor een ander  
My home is my castle  
Het leveren van kwaliteit kost geld, het niet leveren van kwaliteit kost kapitalen  
Is dit beleid of is hier over nagedacht?

## De V.H.O.S. tekent Prestatie Afspraken 2018 - 2022

Op 6 december heeft Leendert de Bruin namens Huurdersvereniging de V.H.O.S. de Prestatie Afspraken 2018 - 2022 ondertekend. Ook Portaal, De Alliantie, de huurdersvereniging van de Alliantie en de gemeente Soest, zetten hun handtekening onder het dertien pagina's tellende document.

De V.H.O.S. is tevreden over de afspraken. Leendert heeft tijdens de gesprekken onder meer ingezet op uitbreiding van de sociale voorraad, voldoende goedkope woningen, het bevorderen van de doorstroming en het betrekken van de bewoners bij woningverbetering in 't Hart en Soesterberg.

De prestatieafspraken hebben een looptijd van vijf jaar. Hieronder een korte samenvatting van de activiteiten die in 2018 worden uitgevoerd:

- Er worden ontwikkel-locaties voorbereid zodat in 2019 gebouwd kan gaan worden. Gebouwd wordt vooral voor kleine huishoudens met een kleine portemonnee. De sociale voorraad neemt daarmee toe;

- Er komt een proefproject met wooncoaches die senioren begeleiden bij het vinden van een passende woning;
- Er komt een bewustwordingscampagne gericht op 'langer zelfstandig thuis wonen';
- In 2018 wordt besloten over aanvullende instrumenten om de doorstroming te bevorderen (bijvoorbeeld een voorrangregeling voor senioren);
- Portaal maakt een ontwikkelingsvisie voor 't Hart en Soesterberg. Als deze worden omgezet in concrete plannen, worden bewoners daarbij betrokken. Met verbeteringen in de openbare ruimte wordt in 2018 gestart.
- Portaal gaat verbeter-pakketten aanbieden aan bewoners, met onder meer isolerend glas, spouw-, dak,- en vloerisolatie;
- Er komt een bewustwordingscampagne over het energiezuinig wonen;
- Er wordt extra geïnvesteerd om de leefbaarheid in Smitsveen te verbeteren;
- Portaal start met het beter toegankelijk maken van seniorencomplexen.

Wilt u de gehele tekst lezen? Dan kunt u deze downloaden van de site van de V.H.O.S. [www.hbv-vhos.nl](http://www.hbv-vhos.nl).

*Versoepeling regels op initiatief de V.H.O.S. en Hestia*

## **ZAV en aansluitende verhuur**

**Welke regels gelden er, als ik mijn woning wil verbeteren? Welke Zelf Aangebrachte Verbeteringen (ZAV) kan ik laten zitten bij vertrek? Kan een nieuwe huurder mijn ZAV overnemen? Hierover hebben de V.H.O.S. , Hestia en Portaal nieuwe afspraken gemaakt. Onder meer zijn de regels voor overname versoepeld.**

### **Overname bij vertrek uit uw woning**

Veel veranderingen kan Portaal of de nieuwe huurder overnemen als deze voldoen aan de regels en als de nieuwe huurder dit wil. Soms is de nieuwe huurder nog niet bekend als u vertrekt. In veel gevallen kunt u dan met Portaal afspraken maken over de overname van zelf aangebrachte veranderingen die de nieuwe huurder kan overnemen. U mag de ZAV dan laten zitten bij vertrek.

### **Aansluitende verhuur**

De V.H.O.S en Hestia hebben met Portaal afgesproken dat gewerkt gaat worden met 'aansluitende verhuur'. Dat betekent dat de oude en nieuwe huurder met elkaar in contact kunnen komen, zodat goederen kunnen worden overgenomen. Momenteel is de tijd tussen het vertrek van de oude huurder en de komst van de nieuwe huurder nog gemiddeld 70 dagen. Dat moet véél korter, vinden zowel Portaal als de huurdersorganisaties.

## **Stap voor stap**

Portaal heeft de V.H.O.S. en Hestia gevraagd mee te denken over 'aansluitende verhuur'.

Belangrijke ideeën:

- De woning wordt direct na de huuropzegging geadverteerd (en niet pas na de woninginspectie)
- Mutatieonderhoud gebeurt in bewoonde staat (en niet pas na vertrek van de huurder)
- Het aantal weigeringen wordt verlaagd door betere informatie in de woningadvertenties

In de loop van 2018 worden deze ideeën stap voor stap ingevoerd, en zal het steeds vaker mogelijk worden dat de oude en nieuwe huurder elkaar spreken over overname van ZAV's en andere goederen.

*Vanaf begin 2018 vindt u op [woningaanpassing.portaal.nl](http://woningaanpassing.portaal.nl) informatie over welke veranderingen u zelf aan mag brengen. Daar staat bijvoorbeeld of u toestemming moet vragen aan Portaal en of u bij vertrek uit de woning in aanmerking komt voor een vergoeding.*

*Inzet de V.H.O.S. en Hestia leidt tot lagere huurverhogingen*

## **Woningverbetering per woning straks mogelijk**

Eind oktober viel het besluit van Portaal over het 'Beleid Individuele Woningverbetering'. De V.H.O.S. en Hestia hebben hard gestreden om dit beleid voor de huurder zo gunstig mogelijk te maken. Onze inzet was: langere afschrijvingstermijnen, lagere huurverhogingen en gratis energiebesparende maatregelen. Vél, maar niet alles, is door Portaal gehonoreerd.

### **Eigen keuze**

Met het nieuwe beleid kunnen huurders op een eigen moment hun woning laten verbeteren. Dat is gunstig. Want tot nu toe moesten huurders wachten op een collectieve verbetering van hun complex en waren ze afhankelijk van voldoende draagvlak onder de huurders van het complex.

### **Lagere huurverhoging**

VHOS en Hestia hebben ingezet op een gematigde huurverhoging per verbetering en op gratis isolerende maatregelen. Dat is voor een deel gelukt. Portaal heeft de afschrijvingstermijnen van 4 verbeteringen verlengd. Daardoor is de maandelijkse huurverhoging verlaagd met bedragen tussen de 3 en 23 euro.

### **Isolatie**

De V.H.O.S. en Hestia hebben gepleit voor gratis isolerende maatregelen. Daar is Portaal gedeeltelijk in meegegaan. Het aanbrengen van isolerend dubbel glas is gratis. En de huurder krijgt 25 procent korting op de huurverhoging als hij of zij zowel spouwmuur-, dak-, als vloerisolatie afneemt. De huurverhoging wordt overigens ruim gecompenseerd door de besparing die het oplevert op de energierekening.

### **MARS-buurt**

Portaal heeft al ervaring in Amersfoort met voorlopers van dit beleid. In de Cabot- en Cartierstraat is een proef geweest - naar tevredenheid van de bewoners - en op dit moment loopt een tweede proef in de MARS-buurt, onder de noemer 'Jouw Thuis'. De definitieve invoering van het nieuwe beleid gaat stapsgewijs plaatsvinden in 2018.

*Kijk voor ons schriftelijk advies en de reactie van Portaal op onze website.*

**Wat is een Individuele Woningverbetering (IWV)?**

Dit is een woningverbetering die per woning wordt uitgevoerd, zoals het aanleggen van een tweede toilet of het aanbrengen van isolatie. De werkzaamheden worden door Portaal uitgevoerd, op voorstel van Portaal of op voorstel van de huurder. Voor de meeste verbeteringen geldt een huurverhoging.

**Wat is het verschil met een Zelf Aangebrachte Verandering (ZAV)?**

Een ZAV breng je zélf aan en de kosten betaalt de huurder éénmalig zelf. De huurder moet ook het onderhoud doen. Bij een IWV brengt Portaal de verbetering aan tegen huurverhoging en is Portaal verantwoordelijk voor het onderhoud.

**Kun je kiezen voor een ZAV of een IWV?**

Enkele verbeteringen kun je zelf aanbrengen of door Portaal laten doen. Bijvoorbeeld: een keuken- of badkamerrenovatie, isolatie, dakkapel of dakraam, tweede toilet, CV installatie, warmwatervoorziening en een vaste trap naar zolder. Sommige verbeteringen mag je alleen door Portaal laten doen.

**Wat zijn de huurverhogingen?**

Dat is afhankelijk van de werkzaamheden. Een paar voorbeelden: een badkamerrenovatie kost € 26,50 per maand huurverhoging, spouwmuurisolatie (tussenwoning) € 3 en isolerend dubbel glas is gratis.

**Vanaf wanneer kan ik een verzoek indienen bij Portaal?**

Kijk vanaf begin januari 2018 op de speciale website [woningaanpassing.portaal.nl](http://woningaanpassing.portaal.nl) voor meer informatie.

Er komt een lijst met de individuele woningverbeteringen die Portaal kan uitvoeren. Maar nog niet al deze verbeteringen zijn al per 1 januari mogelijk. Daarvoor moet eerst de proef in de MASR-buurt succesvol zijn afgerond.

## Werkgroep Seniorenhuisvesting van start

Op 21 november is de Werkgroep Seniorenhuisvesting van start gegaan. De werkgroep is een initiatief van de V.H.O.S. en Hestia en bestaat uit 12 huurders uit Soest en Amersfoort. Na een presentatie van de Wooncoach Senioren voerden de deelnemers een geanimeerd gesprek op basis van enkele prikkelende stellingen.

**Wooncoach**

Monique van der Walle vertelde wat de Wooncoach in Amersfoort doet: uitleg geven over Woningnet en het huurbeleid, en informeren over het woningaanbod en de verhuizing zelf. Inmiddels hebben Monique en haar collega zo'n 100 gesprekken gevoerd, en zijn 20 senioren verhuisd naar een gelijkvloerse woning, waarvan 7 huurder van Portaal. In Soest wordt volgend jaar gestart met een wooncoach.

**Belemmeringen**

Door informeren en 'ont-zorgen' neemt de wooncoach belemmeringen om te verhuizen weg. Toch blijven senioren tegen een aantal zaken oplopen: veel seniorenwoningen hebben één slaapkamer, terwijl de meeste senioren liever twee slaapkamers hebben. Ook heeft een aantal complexen geen balkon. Daarnaast is de hogere huur een bezwaar. En zien mensen op tegen de verhuizing en moet soms nog veel gebeuren in de nieuwe woning.

## Ideeën

Het gesprek ná de pauze leverde een rijk palet aan ideeën en standpunten op. Om er een paar te noemen:

- Sommige senioren willen alléén met leeftijdgenoten wonen, anderen willen graag met verschillende leeftijden wonen. Het ont-labelen van seniorencomplexen is dus niet altijd een goed idee.
- Portaal moet samen met onder andere de gemeente zorgen voor méér moderne levensloopbestendige woningen in verschillende woonvormen.
- De wooncoach moet méér uren krijgen voor haar werk, en méér hulpmiddelen, zoals een voorrangstelling, het verhuis-klaar opleveren van de woning en een verhuishulp.
- Het is een goed idee om servicepunten wonen en zorg op te richten in de wijken. Maar kijk ook wát er al is aan informatie en hulp. Ook een idee: een persoonlijke 'buddy' voor elke oudere.

## Zelfstandig wonen

Senioren moeten langer zelfstandig thuis blijven wonen. Dan is het wel belangrijk dat senioren ook passend kunnen wonen. De Werkgroep Seniorenhuisvesting wil Portaal in 2018 gaan 'voeden' met een aantal goede ideeën vanuit de huurders. We houden u op de hoogte!

*U kunt het verslag van de bijeenkomst lezen op [www.hbv-vhos.nl](http://www.hbv-vhos.nl) en [www.bvhestia.nl](http://www.bvhestia.nl)*

*In 2018 aanbod Portaal aan huurders in Amersfoort en Soest*

## Zonnepanelen voor eengezinswoningen

Portaal heeft in oktober het beleid voor zonnepanelen op eengezinswoningen vastgesteld. Huurders van deze woningen in Amersfoort en Soest kunnen vanaf 2018 een aanbod van Portaal voor zonnepanelen verwachten. Van de verwachte energieopwekking moet de huurder 50 procent zelf betalen. De rest komt voor rekening van Portaal. De zonnepanelen kunnen de huurder een besparing van enkele tientjes per maand opleveren.

### Advies de V.H.O.S. en Hestia

Afgelopen voorjaar legde Portaal haar plannen ter advies voor aan de huurdersorganisaties (HO's). De HO's hebben kritisch gekeken naar de kosten voor de huurder. Een ingewikkeld verhaal, met termen als wattpiekwaarde, kale stroomprijs en niet-verrekenbare servicekosten. De HO's zijn voorstander van zonnepanelen, maar waren het niet eens met de berekeningsmethodiek. Ook leek het, dat Portaal zou verdienen aan de zonnepanelen.

### Gesprek Portaal

In een gesprek heeft Portaal uitgelegd hoe de kosten voor de huurder worden berekend. Toen werd duidelijk dat de bijdrage die Portaal aan de huurder vraagt, kostendekkend is. Met andere woorden: Portaal verdient er niet op. Daarmee konden de HO's groen licht geven. Wel moet voorkomen worden dat een nieuwe huurder straks dubbel gaat betalen: én via de servicekosten én via een toename van het aantal woningwaarderingpunten. Portaal komt hiervoor met een oplossing. Over twee jaar zal het nieuwe beleid worden geëvalueerd.

### Voordelen voor de huurder

Een huurder met zonnepanelen op zijn dak bespaart al snel een paar tientjes per maand op zijn woonlasten. Of de zonnepanelen het gehele energieverbruik van de huurder kunnen

dekken verschilt per situatie. Een gezin met twee kinderen verbruikt vaak méér energie dan 8 panelen (het aantal dat je op je dak krijgt) kunnen opwekken. Dit is echter persoonlijk en hangt onder meer af van de grootte van het huishouden, het aantal elektrische apparaten je in huis en hoe energiezuinig je leeft.

#### **Individueel aanbod**

Vanaf 2018 worden huurders in Soest en Amersfoort - met een woning die geschikt is voor zonnepanelen - individueel benaderd. Ze krijgen een aanbod dat speciaal is afgestemd op hun situatie. Er komt een speciale website waar huurders informatie kunnen vinden.

#### **Voorbeeldberekening kosten en opbrengsten van 8 zonnepanelen in 2017**

Opbrengst per jaar (in kilowattuur) van 8 zonnepanelen: Kwh 1890

Prijs per kilowattuur (afhankelijk van het contract): € 0,204

Totale kosten per jaar: € 385,56

50 procent hiervan betaalt de huurder: € 192,78 (de rest betaalt Portaal)

Bijdrage per maand voor de huurder: € 16,07

Bijdrage per paneel: € 2,01

Deze vaste bijdrage betaalt de huurder via de servicekosten, en wordt elk jaar geïndexeerd.

*Heeft u belangstelling? Kijk op uw jaarafrekening om te bepalen welk aandeel van uw energieverbruik door de zonnepanelen kan worden gedekt, en wat dan nog via de reguliere leverancier moet worden geleverd. Voor meer informatie: [www.portaal.nl](http://www.portaal.nl)*