

06-03-2019



Vereniging
Huurders
Overleg
Soest

MEEDENKEN VOOR BETERE PLANNEN!

DE SAMENVATTING

De Samenvatting is een uitgave van de Vereniging Huurders Overleg Soest. Deze uitgave bevat de uitwerking van de bijeenkomst op 6 maart 2019. Een unieke manier om de ideeën, tips en tricks en brainstormsessies, te bewaren en op een later tijdstip nog eens te kunnen nalezen of ten uitvoer te brengen.

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Een woord vooraf	3
Inleiding	4
Onderhoud, Renovatie en Sloop, wat houdt u bezig?	5
Terugdringen CO2	6
Energietransitie	7
Onderhoud, Renovatie en Sloop	8
Rechten en plichten van huurder en verhuurder bij onderhoud en woningverbetering	9
Kleine Herstellingen	11
Wat houdt u bezig?	16
Waar zou V.H.O.S. zich op moeten richten?	18
wat kan V.H.O.S. voor u betekenen	19



EEN WOORD VOORAF

Beste huurder van Portaal,

Dank u voor uw aanwezigheid op de bewonersbijeenkomst in Soesterberg. Enkelen waren niet in de gelegenheid aanwezig te zijn en vroegen of wij hen op de hoogte wilden houden van ontwikkelingen. Dat doen we o.a. met deze Samenvatting

Een aantal aanwezigen vertrok na de uiteenzetting over sloop, renovatie en woningverbetering. Aan de verwachting dat wij zouden vertellen welke plannen Portaal heeft met de woningen, konden wij niet voldoen. Als er plannen zijn wordt dat immers door Portaal zélf met u gecommuniceerd, dat is niet aan V.H.O.S. Spijtig dat voor een aantal aanwezigen de ervaringen niet overeen kwamen met de verwachtingen

V.H.O.S. is een belangenbehartiger voor u als huurder. Het is een zelfstandige organisatie die door de wet erkend is als belangenbehartiger voor ú. De mensen van V.H.O.S. zijn vrijwilligers die zich belangeloos inzetten om úw belang op een professionele manier te vertegenwoordigen. Zij zetten hun vrije tijd in voor uw belangen.

Voor alle duidelijkheid: V.H.O.S. is **geen** Portaal! V.H.O.S. is juist de partij die kritische tegenspraak geeft op de plannen en het beleid van Portaal. Dit doen ze om er het beste voor u als huurder van Portaal, uit te halen. Als het gaat over de plannen die Portaal heeft in Soesterberg, dan is V.H.O.S. de partij die hier invloed op uitoefent. Hier hebben ze u als huurder voor nodig.

Samen met u kan V.H.O.S. zorgen dat het beste plan tot stand komt voor huurders die te maken krijgen met renovatie of sloop. V.H.O.S. kan niet vanachter een bureau bedenken wat het beste plan is voor bewoners. Daarom zoekt V.H.O.S. bewoners op. Ze willen van mensen als u horen wat er leeft om te zorgen dat de plannen die Portaal maakt, het meest gunstig voor u zijn. Dat u onder de beste omstandigheden uw woning kan laten renoveren of wanneer uw woning gesloopt wordt, u kunt verhuizen naar een woning die u past als een jas.

Samen met de overgebleven aanwezigen is op een positieve manier gesproken over de rol van V.H.O.S. en wat zij kan betekenen in de plannen die Portaal heeft met de woningen in Soesterberg. Om uw belangen te vertegenwoordigen heeft V.H.O.S. van u als huurder informatie nodig. Daarmee kunnen we de beste plannen maken voor u als huurder. U kunt er zeker van zijn dat V.H.O.S. er voor u is en de vrijwilligers zich inzetten voor u als huurder. Er komt zeker een vervolg op de bijeenkomst van 6 maart. We hopen u dan opnieuw te mogen begroeten en als het even kan, als lid van de V.H.O.S., waarvoor het lidmaatschapsgeld € 10,- per jaar bedraagt.

Leendert de Bruin, voorzitter



INLEIDING



DOOR LEENDERT DE BRUIN, VOORZITTER VHOS

In de introductie geeft Leendert aan dat de avond een tweeledig karakter heeft; de aanwezigen krijgen informatie maar er wordt ook e.e.a. gevraagd. Leendert legt ook uit wat de V.H.O.S. voor haar leden doet. Belangrijk om te weten is dat de V.H.O.S. een kleine groep vrijwilligers is die optreedt om de belangen van alle huurders van Portaal in Soesterberg te behartigen. Als huurders er samen met Portaal niet uitkomen, kan men een beroep doen op de V.H.O.S. en zij zullen dan voor u aan de slag gaan om het probleem aan te pakken en op te lossen. Een uitgebreide uitleg over de werkzaamheden van de V.H.O.S. vindt u in het laatste hoofdstuk.

Thea de Feijter van De Nieuwe Wind begeleidt de avond en als spreker is uitgenodigd Marlies Bodewus, senior adviseur Wonen van Stade Advies BV.

Er is voor huurdersorganisaties een belangrijke taak weggelegd; niet alleen het behartigen van belangen, maar ook het toezicht op de corporatiesector en het meepraten en meebeslissen in prestatieafspraken. In de prestatieafspraken wordt opgenomen wat te maken heeft met wonen in de gemeente Soest. Betaalbaarheid, duurzaamheid, leefomgeving, wonen en zorg, veiligheid... allerlei onderwerpen die direct met het wonen te maken hebben worden besproken en vastgelegd door huurdersvereniging V.H.O.S., corporatie en gemeente.

Deze avond is bedoeld om u te informeren en uw mening te horen, zodat V.H.O.S. nog beter in staat is om uw mening te vertolken in de gesprekken met Portaal en gemeente.



Marlies Bodewus
Stade Advies BV



Thea de Feijter
De Nieuwe Wind



ONDERHOUD, RENOVATIE EN SLOOP, WAT HOUDT U BEZIG?

U geeft aan dat het u bezighoudt dat de woningen bij renovatie en sloop duurder worden. Ook wordt bevestiging gevraagd over het feit dat in Soesterberg alle duplexwoningen gesloopt gaan worden. Het is bij V.H.O.S. en De Nieuwe Wind niet duidelijk of dit inderdaad het geval is, maar u kunt dit via Portaal natuurlijk altijd navragen.



'Waar kun je terecht kunt voor storingen aan bijvoorbeeld installaties.'

Antwoord: U kunt Portaal bellen, maar ook via mijn.portaal.nl uw storing doorgeven.



U geeft aan dat met Portaal lastig te communiceren valt. *'Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd'.*

Antwoord: Dit is voor V.H.O.S. een aandachtspunt om met Portaal te bespreken.



'Het duurt lang voordat er iets gerepareerd wordt'.

Antwoord: Dit is voor V.H.O.S. een aandachtspunt om met Portaal te bespreken.

PORTAAL

Voor storingen kunt u altijd contact opnemen met Portaal op 088 - 767 82 25, met een vaste lijn belt u gratis via 0800 - 767 82 25.



TERUGDRINGEN CO2

Portaal is bezig met het veranderen van de woningvoorraad. Dit gebeurt niet alleen bij Portaal, maar bij corporaties in het hele land. Er is namelijk meer aan de hand dan de normale renovatiecyclus waar woningcorporaties mee te maken hebben: er moet verduurzaamd worden...

In 2050 moet Nederland klimaatneutraal zijn. Corporaties zijn de startmotor om in de maatschappij te beginnen met deze opgave. Zo kunnen de zgn. 'kinderziektes' op grote schaal worden opgespoord en worden verholpen. Er is in Den Haag wel een afspraak gemaakt om de betaalbaarheid, bereikbaarheid en de bouwopgave gewaarborgd zou blijven, maar hier is in de praktijk nog niet veel van terechtgekomen. De kosten voor de totale verduurzamingsopgave bedragen 108 miljard (!) Euro.



OOK PORTAAL FUNGEERT ALS 'STARTMOTOR'. WAAR LIGGEN VOLGENS U DE UITDAGINGEN VOOR PORTAAL?

- Waar komt het geld vandaan?
- Moet de huurverhoging aangepast worden aan de grote verduurzamingsopgave?

De V.H.O.S. heeft twee jaar geleden met Portaal afgesproken dat er geen extra huurverhoging wordt berekend. Er wordt weliswaar een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd, maar dit is geen extra huurverhoging. Portaal heeft aan V.H.O.S. toegezegd geen extra huurverhoging door te berekenen zolang dit financieel haalbaar is. Dit is een mooi voorbeeld van wat een huurdersvereniging als V.H.O.S. voor huurders kan betekenen.

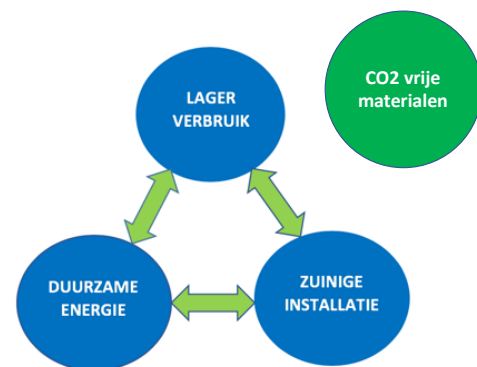


ENERGIETRANSITIE

WAT VINDT U BELANGRIJK?

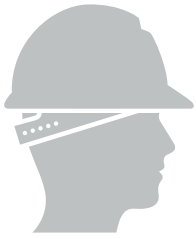
- *'Woningen in de Professor Lorentzlaan zijn dermate slecht geïsoleerd dat het door alle kieren tocht en lekt. Ook zijn ze erg schimmelgevoelig en daar mag je niet over klagen.'*
- *'Slechte woningen moet je goed ventileren wordt er gezegd, maar dat gaat niet voor alle woningen op.'*
- *'Als mijn woning goed geïsoleerd wordt, is dat al een stap in de goede richting'*
- *'Mijn woning is een tijdje geleden geïsoleerd maar is nog steeds ijskoud.'*
- *'Hoe krijg je Portaal nou zover dat ze zaken gaan aanpakken?'*

Dat is precies waarvoor V.H.O.S. u heeft uitgenodigd. Om uw mening daarover te horen en mee te nemen in de gesprekken met Portaal.



- Een woning ombouwen tot NOM-woning (Nul Op de Meter) is op dit moment te kostbaar. De kosten bedragen bijna een ton en dat is niet op te brengen als dat voor alle te renoveren woningen zou moeten gebeuren. Het alternatief is een tussenvorm, waarbij een woning optimaal wordt geïsoleerd. Portaal werkt nu in deze vorm, en onderzoekt de resultaten. Je zou er als huurder voor kunnen kiezen om niet aan het verduurzamingstraject mee te doen, maar dat lijkt geen verstandige keuze; de energieprijzen stijgen en hiermee gaat alles extra veel geld kosten. Verduurzamen is in principe altijd beter.

'Hoe dan ook gaan er zaken veranderen, al is nu nog niet zeker wát er gaat veranderen'



ONDERHOUD, RENOVATIE EN SLOOP

VAN **RENOVATIE** OF **WONINGVERBETERING** IS SPRAKE ALS DE WONING (GEDEELTELIJK) **VERNIEUWD** WORDT.

BIJ **ONDERHOUD** GAAT HET OM DE **REPARATIE** OF **VERVANGING VAN ONDERDELEN** VAN DE WONING.

RENOVATIE = WONINGVERBETERING

Na verbetering van uw huurwoning (renovatie) betaalt u meestal een hogere huur. Alleen als u vooraf toestemming hebt gegeven voor de verbetering. Of als het gaat om een woningcomplex van 10 of meer woningen, als minimaal 70% van het complex met de renovatie heeft ingestemd. Of als de rechter het renovatievoorstel van de verhuurder redelijk vond. Voor onderhoud, zoals reparaties of kozijnen vervangen betaalt u **géén** huurverhoging.

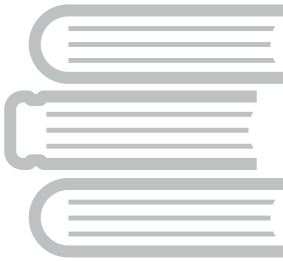
ONDERHOUD

Wooncomfort blijft gelijk. Bij onderhoud gaat het om herstel of vervanging van delen van de woning waarbij het wooncomfort gelijk blijft. Bijvoorbeeld uw reparatieverzoek of als de verhuurder uw oude kozijnen vervangt, schilderwerk of reparaties uitvoert. Onderhoud is in de meeste gevallen **geen** reden voor een extra huurverhoging



'Ik huur een garage. Als mijn woning gesloopt wordt, heb en behoud ik mijn rechten over die garage?'

Antwoord: Dit hangt af van uw huurcontract; als u een huurcontract heeft voor een woning mét garage, dan is uw recht anders dan bij een afzonderlijk huurcontract voor woning en garage. In dit laatste geval moet u met Portaal aparte afspraken maken over uw garage. Voor garages gelden andere rechten dan voor bijvoorbeeld een woning. Er geldt geen huurbescherming op garages.



RECHTEN EN PLICHTEN VAN HUURDER EN VERHUURDER BIJ ONDERHOUD EN WONINGVERBETERING

Marlies Bodewus,

Senior adviseur Wonen bij Stade Advies BV in Utrecht, betrokken bij V.H.O.S. als adviseur en bij het landelijke overleg van huurdersorganisaties van Portaal in Utrecht



Bij het huurcontract/huurovereenkomst van iedere woning behoort een beschrijving van hoe een woning eruit ziet en welke voorzieningen er zijn. Zo'n beschrijving heet een 'staat van oplevering'. Hier staat beschreven welke voorzieningen in een woning zijn, maar niet hoe deze voorzieningen eruitzien. Dit is belangrijk wanneer u de woning ooit verlaat, want dan wordt gecontroleerd of die voorzieningen er nog zijn. Met het nieuwe Huurrecht heeft de rechter besloten dat alles 'schoon, heel en veilig' moet zijn bij oplevering.

WAT STAAT ER IN EEN HUURCONTRACT?

- wie de huurder is;
- wie de verhuurder is;
- de huurprijs (all-in of uitgesplitst in kale huur en servicekosten);
- eventueel glas- en/of rioolfonds
- de hoogte van de borg;
- De staat van oplevering van het gehuurde (zoals hoeveel kamers, woonkamer, badkamer, tuin);
- de datum van ingang van het huurcontract;
- het tijdstip en wijze van betaling;
- de datum waarop jaarlijks de huur wordt verhoogd;
- de afspraken over de onderhoudsverplichtingen;
- de huisregels;
- de handtekening van de huurder en de verhuurder.
- Is er sprake van tijdelijke huur? Dan moeten er soms nog andere, specifieke dingen in het contract staan. Dit is afhankelijk van de vorm van tijdelijk huren.



Ik huur

Huren

- Huurvereenkomst
- Verzekering
- Medehuurschap
- Inwoing
- Tijdelijke onderverhuur
- Tijdelijke verhuur
- Mijn huurwoning kopen
- Garageboxen/parkerplaatsen
- Naamwijziging

Huur betalen

Reparaties

Onderhoud

Mijn woning

Mijn buurt

Verhuizen

Congriment, klacht, meedenken

Huurvereenkomst

Bij uw huurvereenkomst horen algemene huurvoorwaarden. Hierin staat aan welke voorwaarden u en Portaal moeten voldoen als u een zelfstandige woonruimte, onzelfstandige woonruimte, of garage, parkeerplaats of berging van Portaal huurt. Welke versie van deze voorwaarden voor u geldt, leest u in uw huurvereenkomst. De algemene huurvoorwaarden vindt u aan de rechterkant van deze pagina.

Naast de algemene huurvoorwaarden heeft Portaal een aantal zaken vastgelegd in beleid, zoals het beleid voor zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) en het tuinenbeleid. Dit beleid is ook voor u van belang en voor u van toepassing. Ook hierover kunt u op deze website informatie vinden.

Veel gevraagd over huurvereenkomst

- Kan ik ook huurverlaging krijgen?
- Ik ben nabestaande en wil een huurcontract opzeggen in verband met overlijden. Hoe doe ik dat?
- Ik moet de meterstanden doorgeven maar ik weet niet waar de meters zitten. Wat nu?
- Wanneer krijg ik de sleutel?

Zie ook

- Algemene huurvoorwaarden zelfstandige woonruimte
- Algemene huurvoorwaarden onzelfstandige woonruimte
- Algemene huurvoorwaarden garages, parkeerplaatsen en bergingen
- Toelichting algemene huurvoorwaarden zelfstandige woonruimte
- Toelichting algemene huurvoorwaarden onzelfstandige woonruimte
- Toelichting algemene huurvoorwaarden garages, parkeerplaatsen en bergingen

Check: <https://www.portaal.nl/ik-huur/huren/>

U ontvangt ook de Algemene Huurvoorwaarden; een groot en omvangrijk document waarin alle regels en wettelijkheden zijn opgenomen. Op de website van Portaal zijn deze documenten ook allemaal terug te lezen.

Het Huurcontract en de Algemene huurvoorwaarden regelen de rechten en de plichten van de huurder en de verhuurder zoals dat is geregeld in het Burgerlijk Wetboek (hoofdstuk 7).

WAT ZIJN DE VERPLICHTINGEN VAN PORTAAL?

- Portaal moet het gehuurde ter beschikking stellen
- Portaal moet zorgen voor herstel van gebreken (reparaties)
- Portaal moet ook evt. gevolgschade (schade als gevolg van gebreken) herstellen.

WAT ZIJN DE VERPLICHTINGEN VAN DE HUURDER?

- Betalen van de huur (er bestaat zelfs een 'brengplicht', wat betekent dat u verplicht bent om de huur af te dragen, ook als de verhuurder daar niet om vraagt of vergeet om bv een incasso-acceptgiro te sturen)
- De huurder mag geen overlast veroorzaken.
- Het gehuurde moet goed gebruikt worden, zoals het een goed huisvader betaamt. Zo bent u bijvoorbeeld verplicht om gebreken aan Portaal te melden.
- De huurder is verplicht om kleine gebreken te herstellen. Kleine gebreken staan opgenomen in het Burgerlijk Wetboek en behelzen gebreken die kunnen ontstaan door 'normaal gebruik'. De volledige lijst is terug te vinden op de website van de Overheid (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning/vraag-en-antwoord/onderhoud-huurwoning>)



KLEINE HERSTELLINGEN

ARTIKEL 7.217 EN 7.240 BURGERLIJK WETBOEK

- De herstellingen die bij normaal gebruik door een huurder nu en dan moeten worden verricht;
- die door een gemiddeld handige huurder zelf kunnen en mogen worden uitgevoerd;
- die geen specialistische kennis vereisen;
- die zonder noemenswaardige kosten kunnen worden uitgevoerd;
- op voor de huurder bereikbare plaatsen en met algemeen gebruikelijk en gangbare materialen en gereedschap
- (ook als deze herstellingen noodzakelijk zijn door een oorzaak geheel buiten toedoen van de huurder)



Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

Schilderwerk binnen, witten van muren en plafonds, behangen, scharnieren en sloten, lampen vervangen, roosters (en het schoonmaken daarvan), spiegels, deurknoppen, drempels, kranen, kraanleertjes, ontluchten en bijvullen cv,

Als u zelf niet in staat bent om reparaties te verrichten, kunt u bij Portaal een onderhoudsabonnement afsluiten. U kunt hiervoor kiezen op het moment dat er een reparatie moet worden verricht, of u 'spaart' een aantal reparaties op, om daarna een reparaties in één keer te laten verrichten door Portaal à €60,00 of om een abonnement af te sluiten.

PORTAAL

Het Onderhouds- abonnement

Een onderhoudsabonnement kunt u afsluiten als u kleine reparaties in en om uw huis door Portaal wilt laten doen. Als u geen abonnement afsluit, moet u deze reparaties zelf uitvoeren (en betalen). Een onderhoudsabonnement is dus heel makkelijk voor huurders die weinig tijd hebben of zelf niet zo handig zijn.

Uitgave
Maart 2017

Portaal
Postbus 2211
3500 GE
Utrecht

Voor €5,00 p/m sluit u bij Portaal een onderhoudsabonnement af



'Waarom moet ik van Portaal mijn hang- en sluitwerk zelf regelen?'

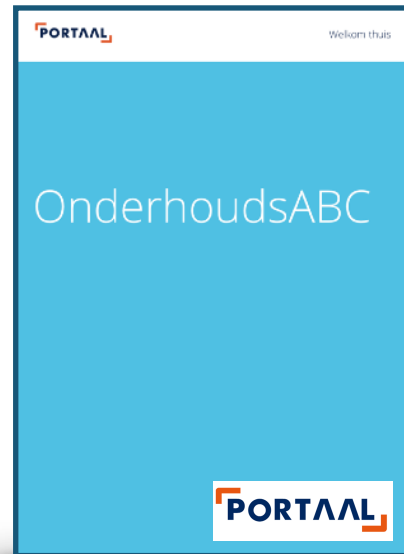
Antwoord: Het is wettelijk geregeld dat de huurder zelf het hang- en sluitwerk afstelt en eventueel vernieuwt.

Het Onderhouds-ABC van Portaal geeft weer welke reparaties voor rekening van de huurder, en welke voor rekening van de verhuurder komen. Zo ziet u in één oogopslag welke zaken u zelf dient uit te voeren.

Onder het onderhoudsabonnement vallen dus niet de herstellingen die voor rekening van de huurder zijn.



<http://bit.ly/portaalABC>



ONDERHOUD = HET TREFFEN VAN (TECHNISCHE) VOORZIENINGEN DIE NODIG ZIJN OM EEN WONING IN GOEDE STAAT TE HOUDEN

Onderhoud is te onderscheiden naar **Moment** en **Soort**:

Moment:

- Preventief - er wordt een standaard check en onderhoud verricht om problemen te voorkomen
- Curatief - Onderhoud als iets kapot is
- Periodiek - Onderhoud dat op regelmatige basis wordt uitgevoerd

Soort:

- Huurdersonderhoud - kleine herstellingen
- Reparatieverzoeken / dagelijks onderhoud - Waar u zelf voor belt
- Planmatig onderhoud - bv de schilderbeurt die eens per zoveel jaar wordt uitgevoerd
- Mutatieonderhoud - Onderhoud dat wordt uitgevoerd als een huurder vertrekt uit de woning

ONDERHOUD IS NIET HETZELFDE ALS RENOVATIE / WONINGVERBETERING

DE VERSCHILLEN

ONDERHOUD

- Vervanging van bestaand
- Herstel van bestaand
- Wooncomfort blijft gelijk
- Geen huurverhoging
- Medewerking is verplicht

RENOVATIE/WONINGVERBETERING

- Extra voorziening(en)
- Meer kwaliteit
- Meer wooncomfort
- Huurverhoging
- Bewoner moet instemmen (bij complexen moet 70% van de bewoners instemmen)

Verduurzaming is altijd woningverbetering, dus is er altijd toestemming van de huurder nodig. Bij onderhoud of renovatie kunnen de werkzaamheden hetzelfde zijn. Soms worden tegelijkertijd onderhouds- en renovatiewerkzaamheden uitgevoerd.

Tip :

- Spreek van tevoren duidelijk met de verhuurder af welke werkzaamheden vallen onder onderhoud en welke onder renovatie
- Leg de gemaakte afspraken schriftelijk vast

VOORBEELD:

Kozijnen vervangen = onderhoud, dus geen huurverhoging)

Kozijnen vervangen en dubbel glas plaatsen = verbetering, dus huurverhoging



'Hoe weet je of Portaal niet een belachelijk hoge huurverhoging doorberekent na een woningverbetering?

Antwoord: Leg uw vraag voor bij V.H.O.S. Wellicht is het nodig om de Huurcommissie in te schakelen, die kan checken of de (nieuwe) huurprijs klopt met het aantal punten van uw woning. U kunt zelf ook het Handboek Huurcommissie raadplegen om de richtlijnen te bekijken.



<http://bit.ly/handboek-huurcommissie>

50/50

Vanzelfsprekend kunt u bij de V.H.O.S. terecht. Portaal kent ook de '50%-regeling', waarbij het financieel voordeel dat u behaalt, met de verhuurder wordt gedeeld. Bij de projectmatige renovatiewerkzaamheden is meestal de V.H.O.S. betrokken.

UITVOERING

De uitvoering van werkzaamheden kan **individueel** of **projectmatig** plaatsvinden.

Individueel: Renovatie - De huurder geeft toestemming

Projectmatig: Renovatie / 10 of meer woningen - verplichte draagvlakmeting, 70 % van de huurders **moet** instemmen. Bij complexen met een bewonerscommissie is de bewonerscommissie aan zet v.w.b. de draagvlakmeting en de onderhandelingen met Portaal. De V.H.O.S. vervult dan meer een ondersteunende functie

Bij ieder project moeten een aantal stappen worden doorlopen:

1. Huurder(s)* en verhuurder
2. overleggen
3. vanaf de start van de projectvoorbereiding
4. met respect voor elkaars belangen, rollen en verantwoordelijkheden
5. Werken samen
6. aan de renovatie of het onderhoud

*) of bewonerscommissie/klankbordgroep

Het verschil tussen een klankbordgroep en een bewonerscommissie (BC) is o.a. dat een klankbordgroep geen officiële status heeft en een BC wel. Een klankbordgroep spreekt op persoonlijke titel en kan/mag geen afspraken maken namens de huurders. Een BC heeft ook gekwalificeerd adviesrecht bij renovatie en/of woningverbetering. Dit houdt in dat Portaal niet van het advies mag afwijken zonder daar een goede en gefundeerde argumentatie voor te kunnen geven. Soms is het daarom uitermate verstandig om een tijdelijke bewonerscommissie op te richten tijdens een project. Het geeft de bewoners meer slagkracht.

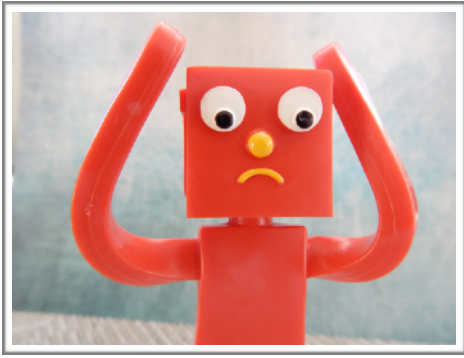
De Bewonerscommissie

Plichten:

- Alle huurders kunnen zich aansluiten
- Minimaal eenmaal per jaar een vergadering:
 - voor alle huurders
 - verantwoording over afgelopen periode
 - vaststelling plannen voor het komende jaar
- Informeren van de huurders
- Huurders betrekken bij de standpuntbepaling

Verhuurder moet ervoor zorgen dat de bewonerscommissie haar taken kan uitvoeren





WAT HOUDT U BEZIG?

ONTBREKENDE INFORMATIE

U geeft aan dat juist het niet hebben van informatie voor u erg moeilijk is. Doordat u niet wordt geïnformeerd weet u niet waar u aan toe bent. U had verwacht tijdens de avond op 6 maart meer informatie te ontvangen over wat er met uw woning staat te gebeuren. Het is echter niet aan de V.H.O.S. of De Nieuwe Wind om daar uitspraken over te doen. De avond op 6 maart is juist georganiseerd om u voor te bereiden op wat mogelijk staat te gebeuren. Het is immers goed te weten wat uw rechten zijn, zodat u bent voorbereid als Portaal haar plannen uiteindelijk aan u presenteert.

ONDERSTEUNING DOOR V.H.O.S.

Als u als huurder problemen ondervindt met Portaal, en u komt er niet uit met hen, schakel dan de V.H.O.S. is. Wij kunnen huurders bijstaan wanneer er onoverkomelijke problemen lijken te zijn. De V.H.O.S. treedt niet eigenhandig op als de problemen niet bekend zijn. Het is van belang dat u weet dat de V.H.O.S. bestaat en dat u altijd terecht kunt bij vragen en/of problemen. De V.H.O.S. doet er veel aan om meer bekendheid te krijgen. Daarom zijn er vorig jaar al twee bijeenkomsten georganiseerd. Ook de avond op 6 maart is een belangrijk moment om kennis te maken met de V.H.O.S. en de ondersteuning die zij kunnen bieden.

“DE V.H.O.S. IS NIET PORTAAL EN OPLOSSINGEN ZIJN NOOIT GEGARANDEERD, MAAR WE GAAN BIJ PROBLEMEN ALTIJD VOOR 100% VOOR U AAN DE SLAG!”

BEKENDHEID

Tijdens de vorige bijeenkomsten is door de aanwezigen nadrukkelijk aangegeven dat er een wens was dat V.H.O.S. zich ook in Soesterberg zou presenteren. Met de bijeenkomst op 6 maart is daar gehoor aan gegeven. Zo draagt de V.H.O.S. bij aan grotere bekendheid.



‘Waarom zou ik nou lid moeten worden van de V.H.O.S. als ze toch niets voor me kunnen doen?’

Antwoord: Het klopt dat de V.H.O.S. niet ieder probleem kan oplossen. Dat zou een ideale situatie zijn. Veel zaken zijn immers wettelijk geregeld. Maar de V.H.O.S. staat wel achter u en ondersteunt u bij zaken die niet volgens de regels gaan en juist op de achtergrond is de V.H.O.S. actief om voor u het onderste uit de pan te halen. Dit komt tot

uiting in een goed huurbeleid en passende oplossingen bij renovatie, verduurzaming of sloop. Daar merkt u pas wat van als het voor úw woning van toepassing is. Uw stem, mening en lidmaatschap doen er wel degelijk toe!



'Welke stappen moet ik eerst zelf ondernemen voordat ik bij de V.H.O.S. kan/mag aankloppen?'

Antwoord: De stelregel is dat u altijd eerst met Portaal in contact treedt en probeert uw vraag of probleem duidelijk te maken en tot een oplossing te komen. Het helpt als u noteert met wie u gesproken/gecommuniceerd heeft en op welke momenten u contact heeft gehad met medewerkers van Portaal. Als het kan, communiceer schriftelijk/per mail. Hiermee heeft u altijd bewijs van uw inspanningen en de reacties/beloften van Portaal. Als uw probleem niet wordt opgelost kunt u contact opnemen met de V.H.O.S. Dan wordt onderzocht of Portaal volgens de regels heeft gewerkt en als blijkt dat dit niet het geval is zal de V.H.O.S. voor u aan de slag gaan om het probleem op te lossen door u naar de juiste instanties door te verwijzen, of samen met u te kijken naar oplossingen. Er is vanzelfsprekend nooit een garantie de V.H.O.S. uw probleem kan oplossen. Ook de V.H.O.S. is gebonden aan de wettelijke kaders en kan geen ijzer met handen breken.



'Heeft Portaal een verplichting om bijvoorbeeld mijn combiketel te (laten) onderhouden?'

Antwoord: De wet maakt een verschil tussen centrale verwarming op gas en op vloeibare en vaste brandstoffen. Als je verwarmt met aardgas, butaan of propaan, en je ketel heeft een vermogen van minstens 20 kW, dan is een tweejaarlijkse controle verplicht.

**"WIJ HEBBEN EEN
BEWONERSCOMMISSIE
GEVORMD MET HULP VAN
V.H.O.S. EN WIJ STONDEN
TOEN VEEL STERKER. WE
HEBBEN 19 EXTRA PUNTEN
BOVENOP HET
OORSPRONKELIJKE PLAN
BEREIKT"**

**"LID WORDEN
VAN V.H.O.S. ZORGT
VOOR MEER
SLAGKRACHT BIJ
PORTAAL"**

Waar de V.H.O.S. zich volgens u op zou moeten richten:

1. Betere zichtbaarheid en bekendheid
2. Berichten delen via Facebook/Instagram
3. Nieuwsbrieven - digitaal
4. Zichzelf promoten op Soest en Soesterberg Nieuws pagina's
5. (Nieuws)Brieven in de brievenbus
6. Duidelijke communicatie
7. Naamsbekendheid creëren
8. Organiseer bijeenkomst samen met Portaal
9. Bewonerscommissies oprichten
10. Informatievoorziening naar huurders



WAT KAN V.H.O.S. VOOR U BETEKENEN

V.H.O.S. is de belangenbehartiger voor huurders van Portaal, en staat volledig los van de Portaal. Bij geschillen met Portaal die huurders niet direct met Portaal kunnen oplossen, kan men terecht bij V.H.O.S. Zij helpen huurders of verwijzen hen naar de juiste instantie om tot een goede oplossing te komen. V.H.O.S. adviseert rechtstreeks aan Portaal.

Belangrijk om te weten: V.H.O.S. is **geen** klachtencommissie. U dient altijd eerst met Portaal in gesprek te gaan om uw geschil/probleem op te lossen. Als u er niet uitkomt, kunt u contact opnemen met V.H.O.S. Iedere huurder kan bij V.H.O.S. terecht, ook als men geen lid is. Het lidmaatschap (à €10,00 per jaar) wordt echter wel op prijs gesteld, zo kan de organisatie blijven bestaan en er voor de huurders het beste uithalen.

Ook zit V.H.O.S. bij Portaal en de gemeente aan tafel om het beleid mede te helpen bepalen. Zij zijn er dus voor alle huurders. Samen met Portaal en de gemeente worden zgn. prestatieafspraken gemaakt. In prestatieafspraken leggen corporatie(s), gemeente(n) en huurdersorganisatie(s) vast wat er, in de periode waar de afspraken betrekking op hebben, door alle betrokkenen wordt bijgedragen aan het realiseren van de lokale volkshuisvestelijke doelstellingen.

Ook meedenksessies zoals op 6 maart, helpen V.H.O.S. om úw mening mee te nemen in het gesprek met Portaal. Samen met huurders kunnen de beste resultaten behaald worden.

Er wordt nog gezocht naar vrijwilligers die willen meehelpen bij de V.H.O.S.



Meer informatie?
<http://www.hbv-vhos.nl>

Vereniging Huurders Overleg Soest

Home De VHOS en u U en de VHOS Leden Nieuws Contact Agenda

Leden

U en de VHOS

- > Voor de bewoners
- > Spreekuur
- > Bewonerscommissies

Wonen is een zaak van bewoners

> De VHOS en U

Contact

Vereniging Huurders Overleg Soest (V.H.O.S.)

De vereniging huurders overleg Soest (V.H.O.S.) is een vereniging van en voor huurders van Portaal Eemland. De V.H.O.S. is een onafhankelijke en zelfstandige huurdersbelangenvereniging. De V.H.O.S. staat voor het behartigen van de belangen van de leden op het gebied van wonen en woonomgeving. [Lees verder...](#)