

Verslag huurdersraadplegingen Delft-Pijnacker Nootdorp en Den Haag-Scheveningen



Op maandag 3 en dinsdag 4 juni 2019 was het zover. De huurdersraadplegingen Delft-Pijnacker-Nootdorp en Den Haag-Scheveningen vonden plaats. Beide bijeenkomsten waren een succes!

Vestia-medewerkers waren aanwezig tijdens de huurdersraadplegingen om vragen van huurders te



beantwoorden

Delft - Pijnacker Nootdorp

De Huurdersraadpleging Delft én Pijnacker-Nootdorp, was in het prachtige Meisjeshuis in het centrum van Delft. De opkomst was goed; we hadden een goed gevulde zaal.

Nadat Petra van der Burg (Beleidsmedewerker Huurdersraad) de raadpleging had geopend en het programma had gepresenteerd, nam Ed Vonk (Werkgroep Delft) het woord. Ed benadrukt het belang van een actieve bewonerscommissie. Daarna kon hij enkele vragen van huurders beantwoorden.

Nadat Ed zijn verhaal heeft gehouden, vertelt Petra iets over de rol van de Huurdersraad. Niet iedereen kent de Huurdersraad en weet wat ze doet. De Huurdersraad behartigt de gezamenlijke belangen van de huurders. Dat doet de Huurdersraad door te overleggen met Vestia over thema's die individuele huurders of bewonerscommissie overstijgen en iedereen aangaan.

Jenny Wijnmaalen (Werkgroep Delft, lid van de algemene raad van de Huurdersraad én Energiecoach) neemt na Petra het woord en vertelt iets over de Energiecoaches. Energiecoaches geven huurders tips hoe te bezuinigen op de energiekosten, en het wooncomfort te vergroten.

Nog net voor de pauze heeft Petra uitleg gegeven over een nieuwe rol binnen de Huurdersraad: de wijkambassadeur. De wijkambassadeurs zijn huurders die een oogje in het zeil houden in een wijk. Ze halen kennis op en delen ervaring met elkaar en de Huurdersraad. Na de zomer komt een cursus voor de eerste wijkambassadeurs

Na de pauze legt Petra de structuur uit van de Huurdersraad. De Huurdersraad bestaat uit een bestuur van maximaal zeven leden. Hiernaast is er een algemene raad die het bestuur controleert en bestaat uit maximaal zestien leden. Verder kent de Huurdersraad een bedrijfsbureau van drie medewerkers. Hiernaast zijn er zo'n vijftig vrijwilligers actief als bijvoorbeeld coach of werkgroeplid.

Dries Beukers, actief huurder uit Pijnacker-Nootdorp neemt kort het woord om te vertellen over het maken van de prestatieafspraken in zijn gemeente samen met Vestia en de gemeente.

Hierna bespreekt Rudy Wildeman (Beleidsmedewerker Huurdersraad) de uitslag van een gehouden enquête. Huurders waarvan de Huurdersraad het e-mailadres heeft zijn benaderd. De enquête geeft de Huurdersraad een beeld van wat de huurders belangrijk vinden. Dit beeld kunnen wij weer gebruiken in de onderhandelingen en gesprekken met Vestia of ter verbetering van onszelf. De enquête wordt een terugkerend fenomeen zodat we onderwerpen kunnen uitdiepen of juist kunnen verbreden. Ongeveer 6% van de huurders die de enquête heeft gekregen heeft deze ook ingevuld. Dit waren in totaal 373 huurders.

De belangrijkste conclusies uit de enquête waren:

- Flink meerderheid van ondervraagden weet wat een bewonerscommissie is en doet (69%). Maar is dat wel zo? Bewonerscommissie kunnen namelijk ook een rol vervullen bij sloop/renovatie en als je in een wijk woont met eengezinswoningen, dan kun je ook een bewonerscommissie oprichten;
- Vestia zou meer informatie moeten verstrekken over onderhoud (60%);
- 27% vindt dat de woning met middelgrote tot grote problemen kampt. Problemen rondom grond(water) valt hierbij in Delft op;
- Buren (44%) en woonomgeving (56%) worden als even belangrijk gezien;
- 32% ervaart meer overlast dan twee jaar geleden, 68% ervaart minder of gelijke mate van overlast
- De rol van de Huurdersraad is niet heel erg duidelijk.

Nadat de uitslag van de enquête is besproken, nam Petra het woord om iedereen te bedanken voor zijn inbreng en aanwezigheid. De avond werd afgesloten met een borrel, waar er nog flink is nagepraat.

Den Haag en Scheveningen

De raadpleging voor Den Haag - Scheveningen had een kleine opkomst, mogelijk door aangekondigd noodweer. Dat noodweer viel gelukkig erg mee.

Medewerkers van Vestia waren aanwezig om vragen te stellen buiten de bijeenkomst om en hier werd volop gebruik van gemaakt.

Het programma week niet veel af van de raadpleging in Delft. Zo wordt er door de Huurdersraad ook in Den Haag begonnen met wijkambassadeurs. Hier heeft Petra dan ook even bij stilgestaan. Verder kwam ook de rol en structuur van de Huurdersraad aan bod.

Hans Kluit (lid van de werkgroep Den Haag en lid van de algemene raad) vertelde tijdens de raadpleging iets over de werkgroep Den Haag. Hans vertelde dat de werkgroep opkomt voor de belangen van de huurders in Den Haag door deel te nemen aan de prestatieafspraken in Den Haag. Hiernaast vertelde Hans iets over zijn rol als lid van de algemene raad. Hij controleert als lid het functioneren van het bestuur van de Huurdersraad en zorgt ervoor dat de belangen van huurders in Den Haag worden behartigd.

Na de pauze presenteerde Rudy de uitslag van de enquête die is gehouden onderhuurders van Den Haag en Scheveningen. De belangrijkste conclusies waren hierbij:

- Flinke meerderheid van de ondervraagde weet wat een bewonerscommissie is en doet (70%). Weet dat bewonerscommissies ook voor een wijk met eengezinswoningen kan worden opgericht.
- Vestia zou meer informatie moeten verstrekken over onderhoud (50%), ook sociaal beheer wordt als behoorlijk belangrijk bevonden (21%)
- 29% vindt dat de woning met middelgrote tot grote problemen kampt. Is dit een belevingsvraagstuk? De redenen zijn namelijk hetzelfde als bij de andere groep, die zijn woning als middel tot goed bestempeld.
- Woonomgeving (66%) is beduidend belangrijker dan goede burens (34%).
- 35% ervaart meer overlast dan twee jaar geleden
- De rol van de Huurdersraad is niet heel erg duidelijk

Ook de huurdersraadpleging Den Haag- Scheveningen werd afgesloten met een gezellige borrel.

Huurdersvragen

Tijdens de huurdersraadplegingen krijgen wij veel vragen. Een aantal vragen die zijn gesteld tijdens de huurdersraadpleging hebben wij hieronder beantwoord

Kan ik een cursus via de Huurdersraad volgen?

Wij zijn op dit moment bezig om cursussen voor te bereiden. Deze cursussen zullen aan huurders en bewonerscommissies worden aangeboden. Meer informatie krijg je via de e-mailnieuwsbrief of houdt de website in de gaten.

Ik ben het niet eens met de huurverhoging, wat kan ik doen?

Ben je het niet eens met je huurverhoging, dan kun je er bezwaar op maken. Dit kun je eenvoudig doen op de website van Vestia: <https://www.vestia.nl/zo-maakt-u-bezwaar-varianten>. Houdt de maximale termijn aan waarop je dit kunt doen. De Huurdersraad heeft tips gegeven over hoe de informatie op de website kwam te staan. Of de huurverhoging ook wordt teruggedraaid hangt af van de voorwaarden die Vestia hier aan heeft gesteld.

Hoe weet ik wie mijn wijkbeheerder is?

Via de website van Vestia kun je inloggen en op je account informatie vinden over de wijkbeheerder. Ga hiervoor naar: <https://www.vestia.nl/ik-huur>. Heb je nog geen account, dan kun je zo ook een account aanmaken. Vaak bevindt zich in de entree van een woongebouw ook informatie over de wijkbeheerder. Vraag het anders aan Vestia. Laat het ons weten als je er niet achter kunt komen wie jouw wijkbeheerder is.

Mijn bovenburen hebben een betonnen vloer met direct hierop laminaat waardoor ik veel herrie ervaar. Wat doet Vestia hieraan?

Als er geluidsoverlast wordt gemeld bij Vestia, dan kan Vestia gaan kijken en indien nodig een meting verrichten. De huurder moet aantonen dat hij een goede vloer heeft gelegd. Er zijn bij gestapelde bouw eisen voor de vloerbedekking. Deze eisen zijn zeker al 20 jaar opgenomen in de huurcontracten. Hier kan Vestia naar verwijzen indien iemand zijn vloerbedekking geluidstechnisch niet op orde heeft.

Onze lift is telkens kapot, hoe veilig moet een lift zijn?

Vestia moet de werking van liften goed in de gaten houden. Als een lift uitvalt, dan is er namelijk een groot probleem. Voor het onderhoud van liften heeft Vestia afspraken gemaakt met bedrijven. Deze bedrijven komen soms lastig aan het benodigde materiaal om een lift te repareren. Mocht een reparatie te lang duren, dan moet Vestia een noodvoorziening zoals boodschappenservice regelen.

Ik ervaar overlast van de burens, wat kan ik hieraan doen?

Allereerst: praat er vriendelijk over met de burens. Vaak verhelpt dit veel omdat overlastgevers vaak niet doorhebben hoe ernstig hun overlast kan zijn. Begin wel direct met het opbouwen van een dossier zodat je aan Vestia later kan doorgeven wat je er zelf aan hebt gedaan. Gaat de overlast niet over, en is de overlast heftig, dan dien je Vestia erbij te betrekken. Het is dan ook raadzaam de wijkagent op de hoogte te stellen.

Het komt zelden voor dat een overlastgever het huis uit wordt gezet vanwege zijn gedrag. Werk dus liever toe naar een gezamenlijke oplossing door met elkaar op een prettige manier in gesprek te blijven.

De straat verloederd. Wat kan Vestia hier aan doen?

De straat is vooral het werkgebied van de gemeente. Vestia kan hier niet zo veel mee. Tip: gebruik de BuitenBeter-app (<https://buitenbeter.nl/>) in Delft en Den Haag om eenvoudig een probleem op straat aan de gemeente door te geven.

Huurdersraadplegingen Rotterdam en Hoogvliet

Begin oktober worden de huurdersraadplegingen voor Rotterdam en Hoogvliet georganiseerd. In september zullen wij hier meer over berichten. Dan volgt natuurlijk in november nog onze jaarlijkse landelijke Huurdersdag waar iedereen welkom is. De huurdersraadplegingen vinden wij belangrijk omdat het een middel is om op te halen wat er speelt bij de huurders. Hiernaast kunnen wij uitleggen wat de rol is van de Huurdersraad.