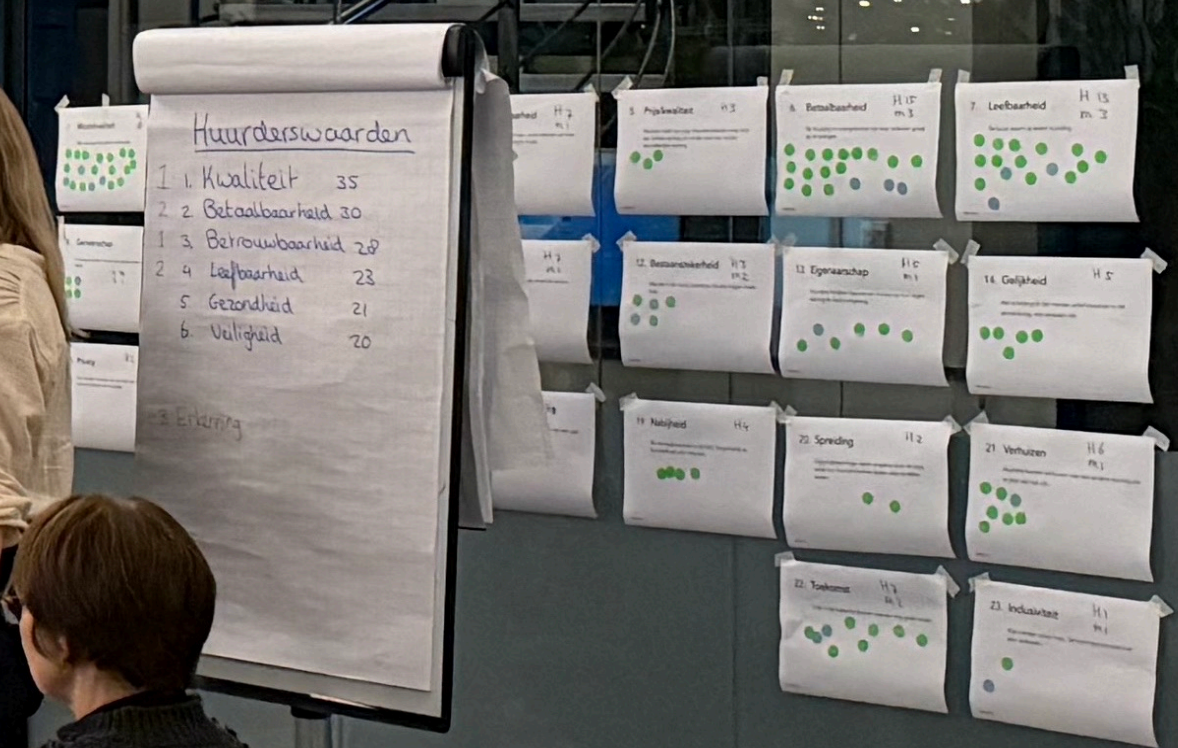


PARTEON EN HPP

ATELIER HUURDESWAARDEN

18 NOVEMBER 2025



AGENDA 18 NOVEMBER

Na een goed verzorgde Indische maaltijd en een welkom van Parteon bestuurder Monique Kwaak, gingen 61 huurder van Parteon met elkaar en met medewerkers van Parteon in gesprek over wat huurders belangrijk vinden en wat Parteon beter kan doen.

Daarbij werd achtereenvolgens gekeken naar:

- De praktijk, door rode vlaggen zetten
- De bedoeling, door huurderswaarden te benoemen
- Het te voeren beleid, door adviezen te geven wat Parteon voor huurders beter kan doen.

Na een korte toelichting waarom voor deze drie invalshoeken is gekozen, bevat dit document een overzicht van de bevindingen bij deze avond.



HET HUURDERSBELANG VOOROP

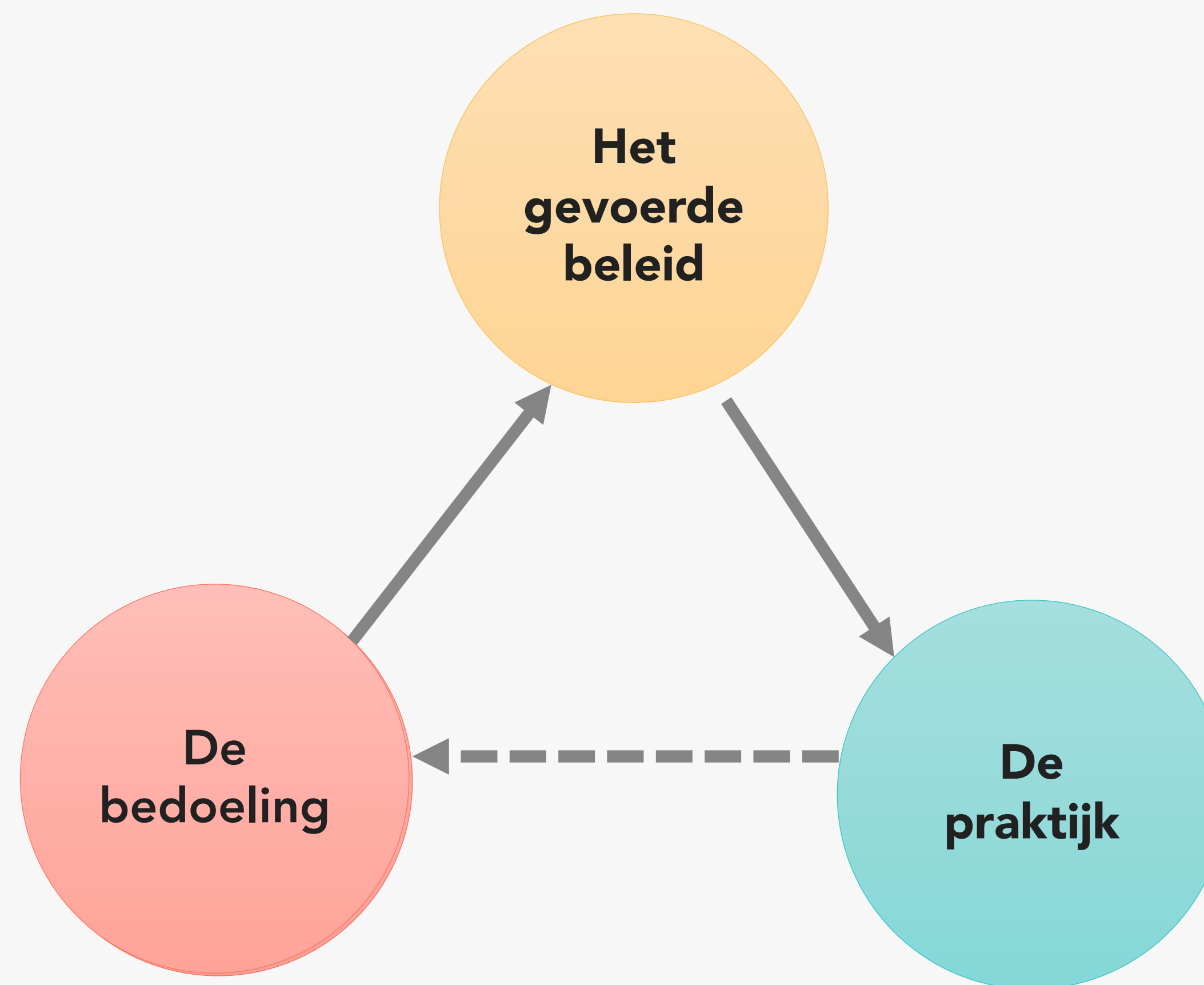


BELEID MAKEN

VERBINDT THEORIE MET PRAKTIJK

De bedoeling gaat over wat je in de praktijk wil bereiken.

Goed beleid leidt tot een praktijk die (zoveel mogelijk) overeenkomt met de bedoeling



INBRENG HUURDERS

UNIEK EN ONVERVANGBAAR

Huurders zijn de enigen die echt ervaren hoe de woningcorporatie het wonen en leven van huurders beïnvloedt.

- **Wat vind je echt belangrijk als huurder?**
- **Hoe pakt het beleid uit in de praktijk?**
- **Toets het beleid:**
 - Hoe draagt het beleid bij aan de bedoeling
 - Waarom is dit het beste alternatief
 - Hoe pakt het uit voor verschillende groepen?



HUURDERSBELANG

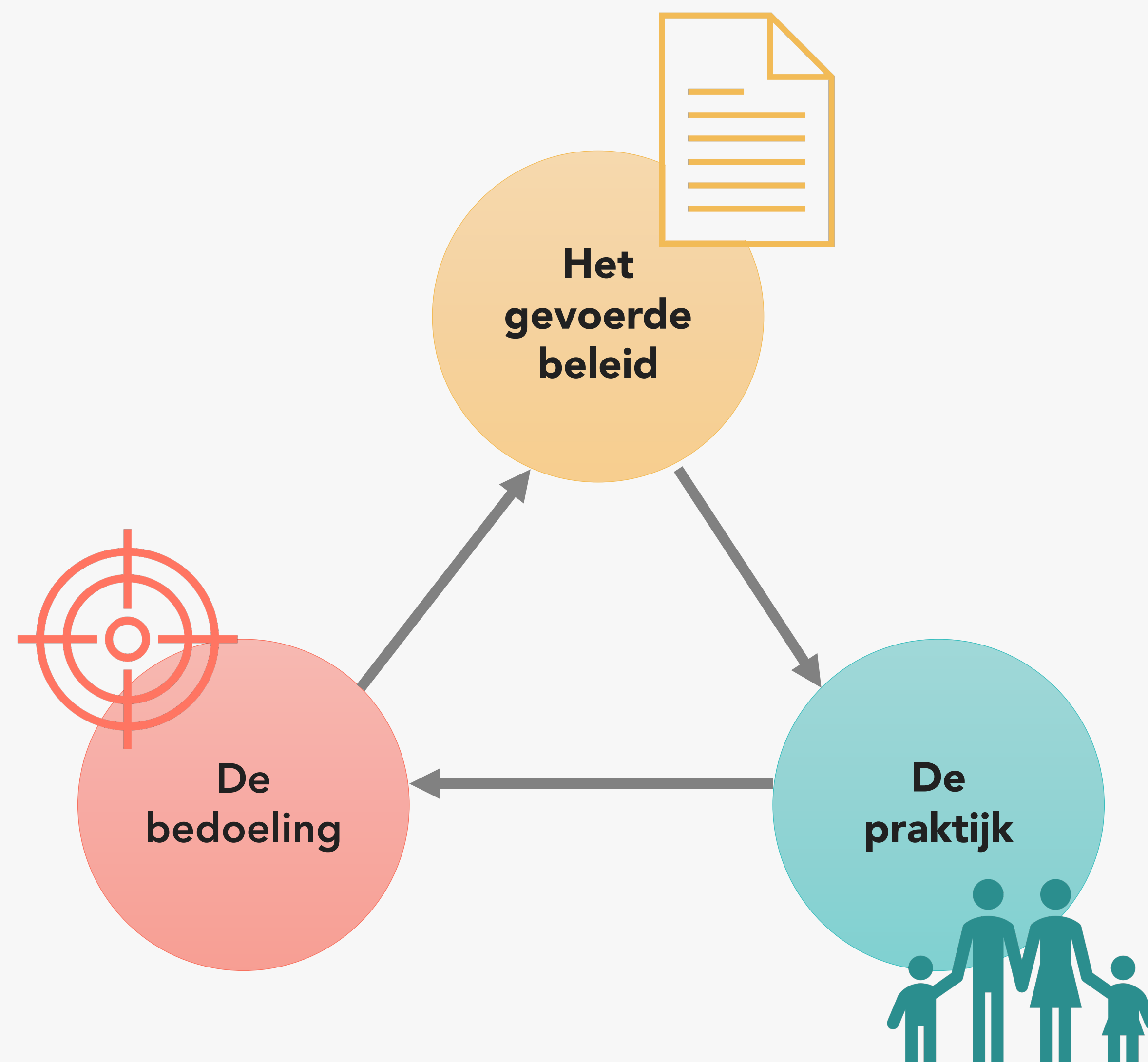
KOMEN BEDOELING EN PRAKTIJK VAN HUURBELEID OVEREEN?

Bijvoorbeeld

De bedoeling: iedereen kan betaalbaar wonen

Het gevoerde beleid: Huurprijzen, woningtoewijzing, jaarlijkse huuraanpassing en verduurzaming

Effect in de praktijk: huurders die wel of niet hun huur en energierekening kunnen betalen



DE PRAKTIJK:

RODE VLAGGEN ZETTEN

RODE VLAGGEN

VERKENNEN VAN EFFECTEN VAN HET HUURBELEID

Wat zou je nooit willen zien gebeuren in de praktijk, in het leven van huurders?

- Neem vijf minuten de tijd om deze vraag te beantwoorden
- Dingen waarvan je denkt: dat kan toch niet de bedoeling zijn
- Dit kan gaan om dingen die je nu al ziet, of dingen die je zou willen voorkomen.
- *Let op: Het gaat hierbij om de praktijk. Wat je ziet in het leven van huurders, niet om het beleid.*



RODE VLAGGEN

DIT ZOU IK NIET (MEER) WILLEN ZIEN IN HET LEVEN VAN HUURDERS

In de gegeven antwoorden herkent Circusvis vijf soorten vlaggen:

Dit zou ik niet willen zien in het leven van huurders:

BESCHIKBAARHEIDSVLAGGEN (vinden van een woning)

- Steeds meer eengezinswoningen gaan naar singles
- Te weinig kleine comfortabele oudere woningen voor ouderen
- Jonge mensen zijn kansloos
- Een slechte verdeling van statushouders
- Bij overlijden dat niet het kind/kinderen of partner op straat komt te staan

BETAALBAARHEIDSVLAGGEN (portemonnee huurder)

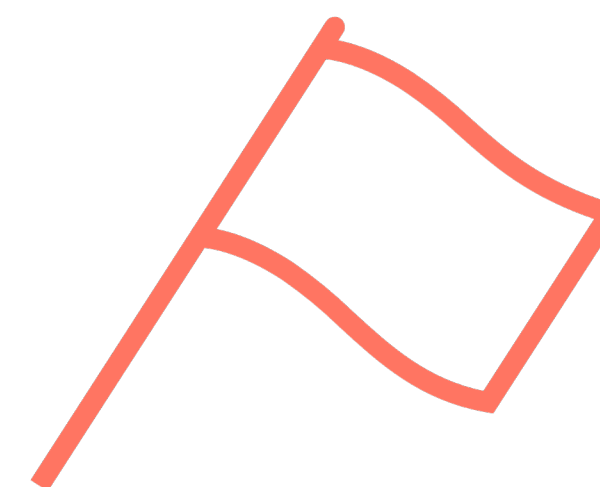
- Hoge huren, hoge huurverhogingen
- Huisuitzetting omdat je de huur niet kunt betalen (en el helemaal niet met kinderen)
- Dat de salderingsregeling stopt
- Verplicht warmtenet

KWALITEITSVLAGGEN (relatie met corporatie)

- Slecht onderhouden woningen
- Erg gehorige woningen
- Lang moeten wachten op een reparatie
- Schimmel en tocht
- Bezuinigingen op brandveiligheid
- Liften die het niet doen

LEEFBAARHEIDSVLAGGEN

- Ernstige overlast van burens
- Je niet veilig voelen op straat
- Vandalisme, vuurwerk, drugsoverlast
- Verloedering en verpaupering van de buurt (door rommel in de tuinen)
- Gettovorming
- Overbewoning
- En buurt zonder sociale samenhang, waar geen betrokkenheid is en mensen niet naar elkaar omkijken
- Eenzame mensen, mensen in sociaal isolement
- Jongeren die geen plek hebben om naar toe te gaan zoals een jeugdhonk.
- Dat het groen niet beter benut wordt
- Te weinig voorzieningen in de buurt



DIENSTVERLENINGSVLAGGEN

- Verzuipen in bureaucratie
- Gebrek aan dossierkennis bij Parteon
- Niet teruggebeld worden
- Niet weten waar ik aan toe ben (kastje-muur)
- Intimidatie, monteur die niet paar met de huurder
- Niet serieus genomen worden door Parteon. Dat je als huurder niet gezien wordt. Er wordt over je heen gelopen
- Afspraken die niet worden nagekomen
- Werkzaamheden die vertragen en uitlopen
- Slechte communicatie tussen Parteon en onderaannemer
- Slechte uitleg over beleidskeuzes
- Een schoonmaker die 2 minuten schoonmaakt en 45 minuten op zijn telefoon zit.
- Dat goede medewerkers vertrekken
- Dat er geen bewonerscommissie meer is

DE BEDOELING:

HUURDERSWAARDEN BEPALEN

DE HUURDERSWAARDEN VAN PARTEON

=

- Omcirkel de 5 waarden die voor jou het meest belangrijk zijn
- Maak jouw keuzes zichtbaar door een jouw vijf stickers te plakken.

WAT VIND JIJ BELANGRIJK? CIRCUSVIS

Opdracht
De woningcorporatie zet zich in voor huurders en mensen die een woning zoeken. De vraag is nu wat jij daarin het belangrijkste vindt. Dat kan je als volgt doen:

A. Wat vind je NIET belangrijk? Lees alles door. Zet een streep door de dingen waarvan je het niet belangrijk vindt dat de woningcorporatie daar tijd en geld aan besteedt.
B. Wat vind je het belangrijkste? Lees alles wat je niet hebt doorgestreept nog eens door. Omcirkel de 5 dingen waarvan jij het belangrijkste vindt dat de woningcorporatie daar tijd en geld aan besteedt.

Straks word je gevraagd om bij de woorden die aan de muur hangen stickers te plakken. Je plakt die stickers bij de vijf dingen die jij het belangrijkste vindt. Zo kunnen we zien wat de hele groep het belangrijkste vindt.

1 Woonkwaliteit	Alle woningen zijn goed onderhouden.
2 Gezondheid	De woonsituatie is niet slecht voor de gezondheid.
3 Duurzaamheid	De woning en de buurt is duurzaam en groen.
4 Beschikbaarheid	Er zijn genoeg woningen, zodat iedereen een kans heeft om een woning te vinden.
5 Prijs/kwaliteit	<u>Kwaliteit</u> heeft zijn prijs. Huurders betalen meer voor een betere woning en minder voor een minder goede woning.
6 Betaalbaarheid	De huurprijs en energiekosten zijn voor iedereen goed te brengen.
7 Leefbaarheid	De buurt waarin je woont is prettig.
8 Gemeenschap	In de buurt hebben mensen een goede relatie.
9 Veiligheid	Bewoners voelen zich veilig in de woning.

WAT VIND JIJ BELANGRIJK? CIRCUSVIS

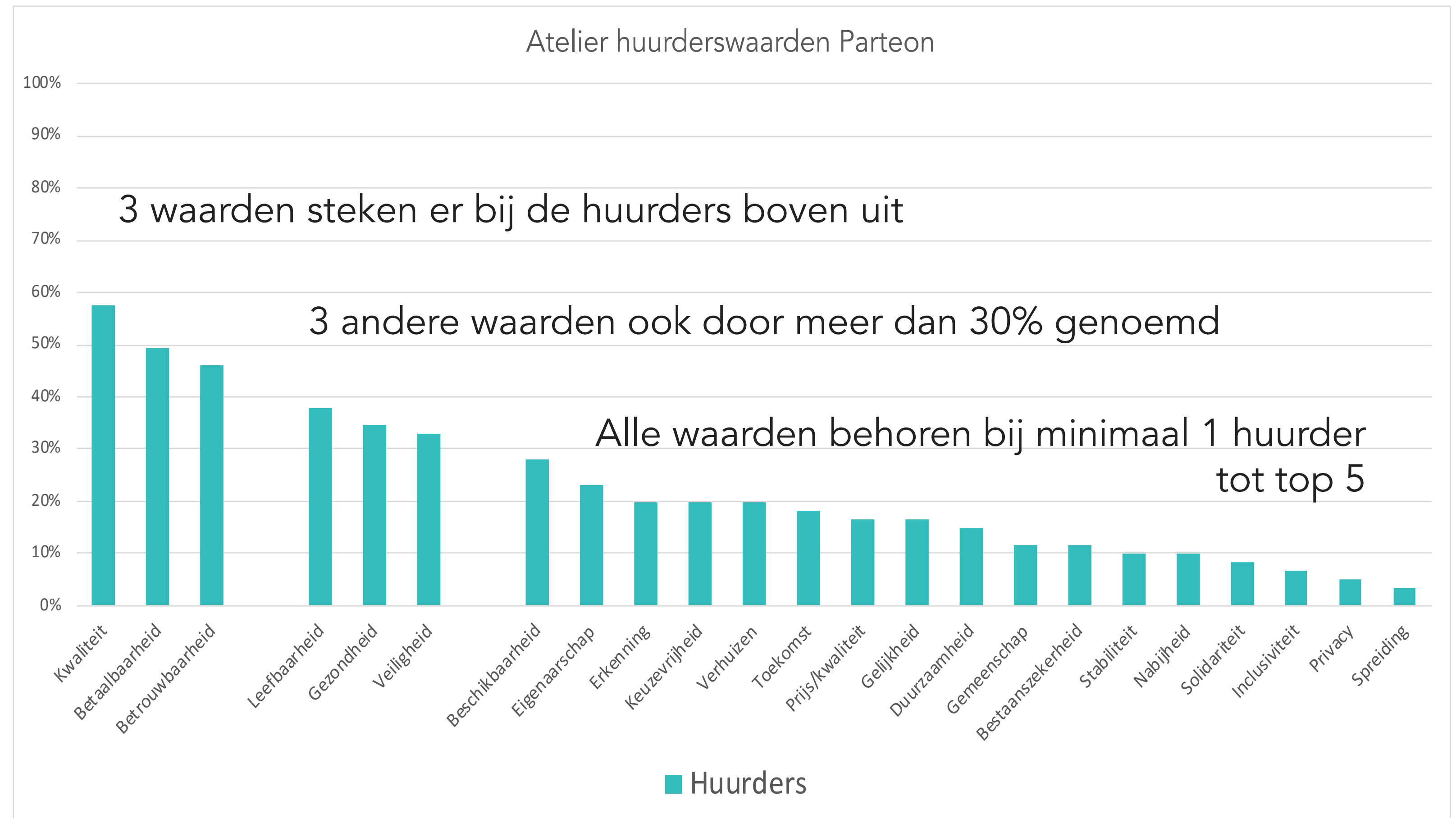
10 Solidariteit	Wie meer kan betalen draagt meer bij, dan wie minder kan betalen.
11 Erkenning	Als een huurder iets aandraagt, wordt dat serieus genomen.
12 Bestaanszekerheid	Mensen in de meest kwetsbare situatie krijgen meer hulp.
13 Eigenaarschap	Huurders hebben inspraak en invloed op hun eigen woning en woonomgeving.
14 Gelijkheid	Voor alle huurders gelden dezelfde regels en mogelijkheden.
15 Privacy	De corporatie bemoeit zich niet met het privéleven van huurders.
16 Keuzevrijheid	Huurders kunnen zelf kiezen in wat voor woning ze willen wonen.
17 Betrouwbaarheid	De woningcorporatie komt afspraken na.
18 Stabiliteit	Huurders weten waar ze aan toe zijn. Er zijn niet vaak veranderingen.
19 Nabijheid	De woningcorporatie is dichtbij, toegankelijk en benaderbaar voor iedereen.
20 Spreiding	Corporatiewoningen staan verspreid door de stad, zodat ook huurders kunnen kiezen waar ze willen wonen.
21 Verhuizen	Huurders kunnen verhuizen naar een andere woning als ze <u>daar aan toe</u> zijn.
22 Toekomst	Ook in de toekomst kunnen mensen nog goed wonen.
23 Inclusiviteit	Alle mensen tellen mee. De woningcorporatie is er voor iedereen.

De bedoeling

SVIS

HUURDEERSWAARDEN

Welke van 23 voorgelegde huurderswaarden vinden de aanwezige huurders het belangrijkst?



BELANGRIJKSTE HUURDERSWAARDEN

DEZE 6 WAARDEN ZIJN HET VAAKST GENOEMD DOOR DE AANWEZIGE HUURDERS

De drie meest genoemde huurderswaarden raken de kerntaak van de corporatie. Als betrouwbare huisvester zorgdragen voor kwalitatief goede woningen met woonlasten die voor iedereen goed op te brengen zijn.

Daarna volgen huurderswaarden die gaan over de impact van de woonsituatie op het welzijn van de huurder.

		Huurders	Medewerkers
Kwaliteit	Alle woningen zijn goed onderhouden.	58%	74%
Betaalbaarheid	De huurprijs en energiekosten zijn voor iedereen goed op te brengen.	49%	63%
Betrouwbaarheid	De woningcorporatie komt afspraken na.	46%	74%
Leefbaarheid	De buurt waarin je woont is prettig.	38%	63%
Gezondheid	De woonsituatie is niet slecht voor de gezondheid.	35%	11%
Veiligheid	Bewoners voelen zich veilig in de woning en de buurt.	33%	26%

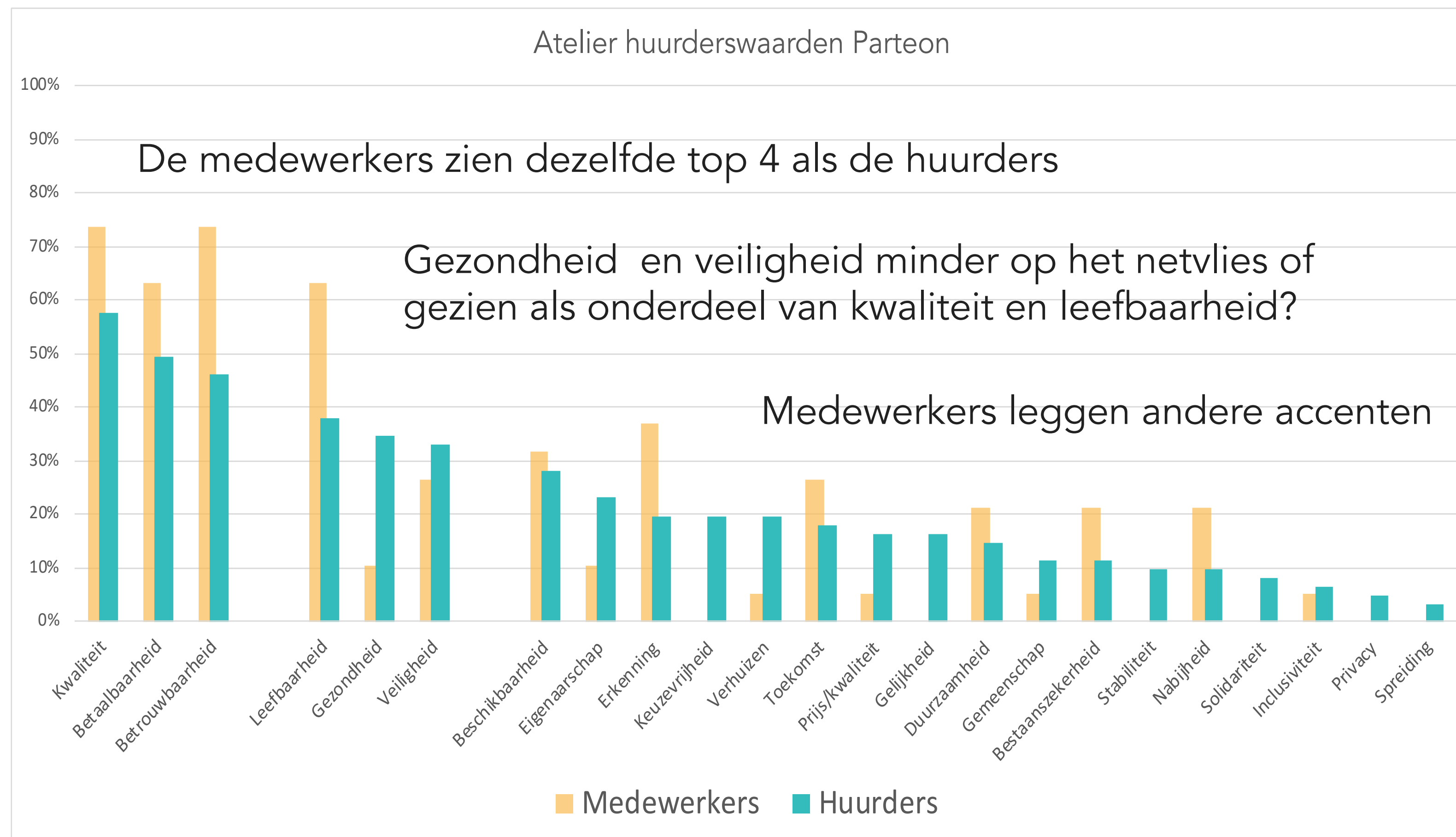
HUURDERSWAARDEN

VOLGENS MEDEWERKERS

Welke van 23 voorgelegde huurderswaarden vinden de aanwezige medewerkers het belangrijkste?

61 huurders van Parteon

19 medewerkers van Parteon



BELANGRIJKSTE HUURDERSWAARDEN

DEZE 8 WAARDEN ZIJN HET VAAKST GENOEMD DOOR DE AANWEZIGE MEDEWERKERS

Ook de aanwezige medewerkers noemen de huurderwaarden die de kerntaak van de corporatie, als betrouwbare corporatie zorgdragen voor betaalbare en kwalitatief goede woningen. Anders dan bij de huurders is de buurt is hierin ongeveer even belangrijk als de woning zelf.

Met de huurderswaarden Beschikbaarheid en Toekomst hebben de medewerkers meer oog voor woningzoekenden.

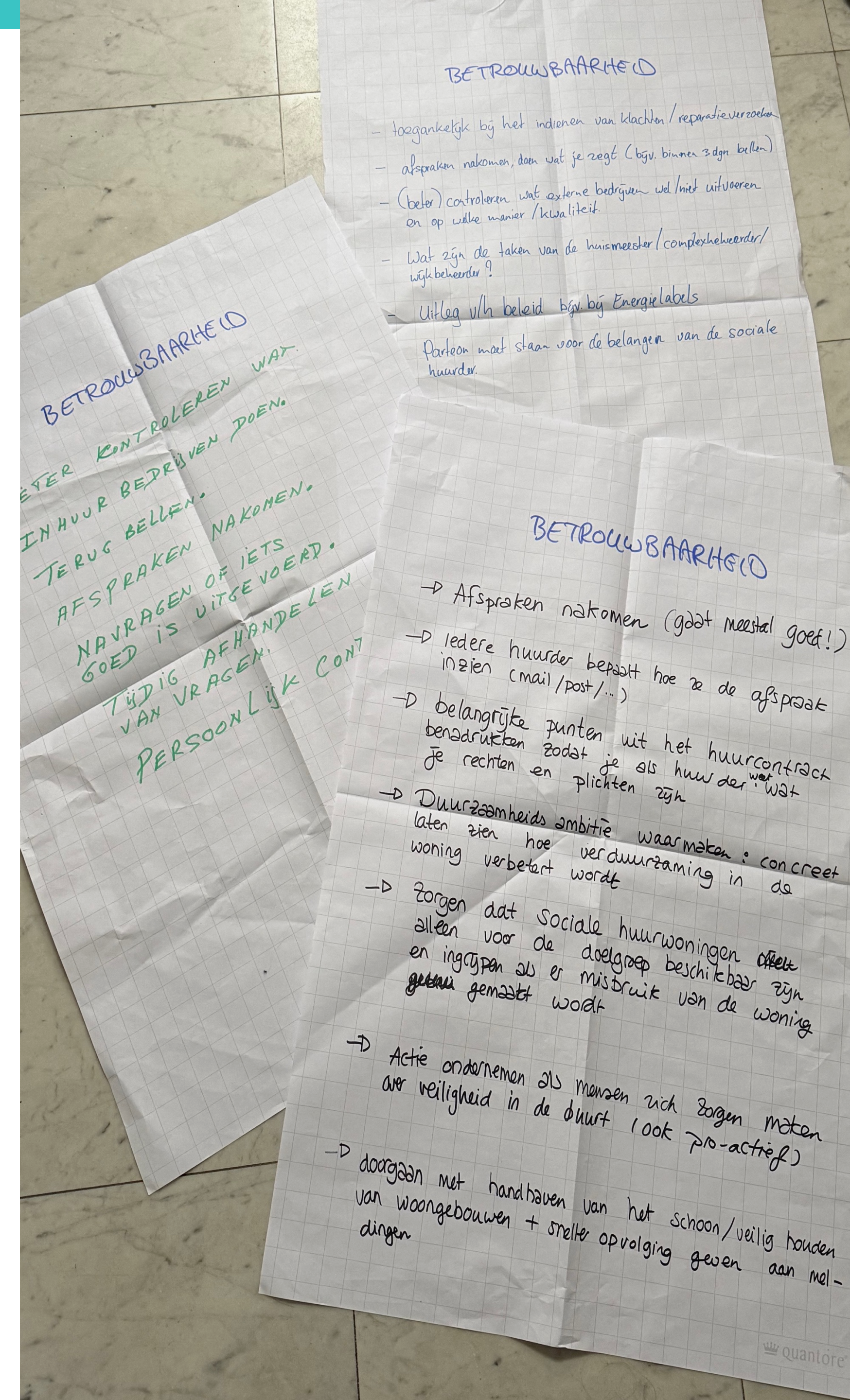
		Huurders	Medewerkers
Kwaliteit	Alle woningen zijn goed onderhouden.	58%	74%
Betrouwbaarheid	De woningcorporatie komt afspraken na.	46%	74%
Betaalbaarheid	De huurprijs en energiekosten zijn voor iedereen goed op te brengen.	49%	63%
Leefbaarheid	De buurt waarin je woont is prettig.	38%	63%
Erkenning	Als een huurder iets aandraagt, wordt dat serieus genomen.	20%	37%
Beschikbaarheid	Er zijn genoeg woningen, zodat iedereen een kans heeft om een woning te vinden.	28%	32%
Veiligheid	Bewoners voelen zich veilig in de woning en de buurt.	33%	26%
Toekomst	Ook in de toekomst kunnen mensen nog goed wonen	18%	26%

HET BELEID:
TIPS VOOR PARTEON

BETROUWBAARHEID

TIPS VAN HUURDERS VANUIT DE INVALSHOEK BETROUWBAARHEID

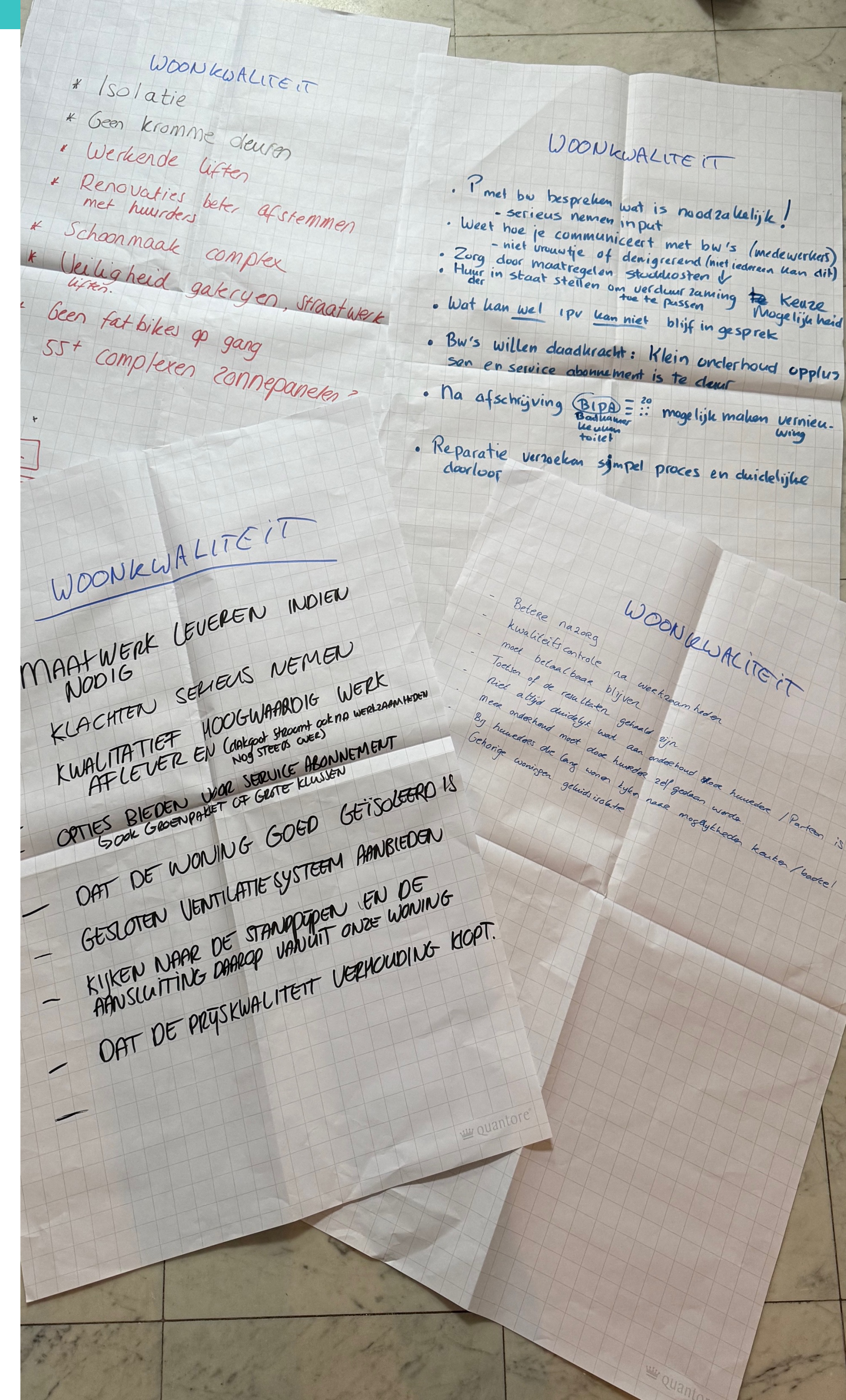
- Tijdig afhandelen van meldingen en vragen van huurders
- Afspraken nakomen, doen wat je zegt (bijv. binnen 3 dagen bellen)
- Beter controleren of door Parteon ingehuurde bedrijven doen wat ze moeten doen.
- Parteon moet staan voor de belangen van de huurder. Ambities ook echt waarmaken en ingrijpen als belangen van huurders worden geschaad (bv woonfraude)
- Meer persoonlijke contact en maatwerk
- Betere uitleg geven bij beleid, bijvoorbeeld bij energielabels of bij taakverdeling binnen Parteon



KWALITEIT

TIPS VAN HUURDERS VANUIT DE INVALSHOEK KWALITEIT

- Meer mogelijkheden bieden voor verduurzaming
- Basis op orde: werkende liften, geen kromme deuren, ventilatie, geluidsisolatie gehorige woningen, etc.
- Investeer in kwaliteit onderhoud, controleer en biedt nazorg
- Bied huurders die al lang wonen kansen voor vervanging keuken en badkamer.
- Biedt meerdere opties voor het serviceabonnement. Het moet betaalbaar blijven.
- Heb meer oog voor galerieën, gangen etc. Schoonmaak en geen fatbikes.
- Communiceer beter met bewoners. Neem bewoners serieus en benader ze met respect (geen 'vrouwtje').
- Neem klachten serieus. Blijf in gesprek. Lever maatwerk indien nodig.



BETAALBAARHEID

TIPS VAN HUURDERS VANUIT DE INVALSHOEK BETAALBAAR WONEN

- Isoleer woningen om energielasten te beperken
- Zorg dat de energielabels kloppen, reken niet mee wat de huurder zelf heeft gedaan
- Bied huurders met zonnepanelen compensatie voor de afschaffing van de salderingsregeling
- Vraag niet zomaar altijd de maximale huurverhoging.
- Vraag een lagere huurverhoging voor woningen die slecht zijn geïsoleerd.
- Maak verhuizen financieel aantrekkelijker voor oude mensen.
- Voorkom onnodige kosten voor woonklaar maken woning bij mutatie.
- Schade door externe verhalen op externe i.p.v. dat Parteon voor de kosten opdraait (bijv. schade door aanleg gasvezel)

Betaalbaarheid

Saldering → compensatie mnd kosten - ^{OPGEWENKT WONEN}

Huurverhoging; PER woning (niet inkomen)

Woningen "maken" geïsoleerd / duurzaam dit kost Parteon geld. Hoe kan dit goed gaan?

BETAALBAARHEID

BETAALBAARHEID

- Woningen isoleren is overleg met huurder om energie kosten te verlagen.

- Niet zomaar de maximale huurverhoging jaarlijks toepassen.

- Onnodige kosten voor woon - klaar - maken nieuwe bewoners voorkomen.

- Compensatie voor huurders die woning gasloos heeft laten maken.

- Wat gaat Parteon doen met de afschaffing van de salderingsregeling. En terug - Lever - Kosten.

- Schade door externe verhalen op externe ipv dat Parteon voor de kosten opdraait. (bijv. schade door aanleg gasvezel)

- Kloppende energie labels toekennen. (Niet meerekenen wat de bewoner zelf heeft gedaan)

Solatie / bestaande

oer verwarming / warm

zuwbouw Woningen

ruurverhoging alleen aan de
onkwaliteit, Woningen die
geïsoleerd.

en met Zonnepanelen, of warm
oom batterij / tegen 0 Kost

Verhuizer aantrekkelijk v
doe mensen EURO'S

GEZONDHEID

TIPS VAN HUURDERS VANUIT DE INVALSHOEK GEZONDHEID

Zorg voor een gezonde woning

- Maak woningen schimmelvrij en tochtvrij;
- Bestrijd ongedierte

Draag bij aan stressvrij wonen door extra aandacht te geven aan:

- Geluidsoverlast, burenonenigheid
- Hoge kosten in combinatie met geldproblemen
- Verpaupering in de buurt
- Onveilige leefomgeving, hangjongeren

GEZONDHEID

- Schimmelvrij in de woning
- Tochtvrij in de woning
- Isoleren.
- Verduurzamen is Belangrijk, Maar dan ook geen hele hoge kosten krijgen... Maandelijks.
- Stress vrij Wonen, Niet te veel last van Overlast hebben. Zoals Honden geblaf, Hangjongeren. Hoge kosten

GEZONDHEID

- Tocht
- Schimmel
- Geluidsoverlast / ~~overlast~~
- * Stress door situatie
- Extreem gehorige woning
- Verpaupering vld Buurt
- Buren onenigheid
- Ongediente
- Leefomgeving
- Veiligheid
- Parkeren
- Geldproblemen
- Isolatie
- Overleg met de Huurder
- (doe WAT AAN HET GELUID VAN DE MICROFOON.)

VEILIGHEID

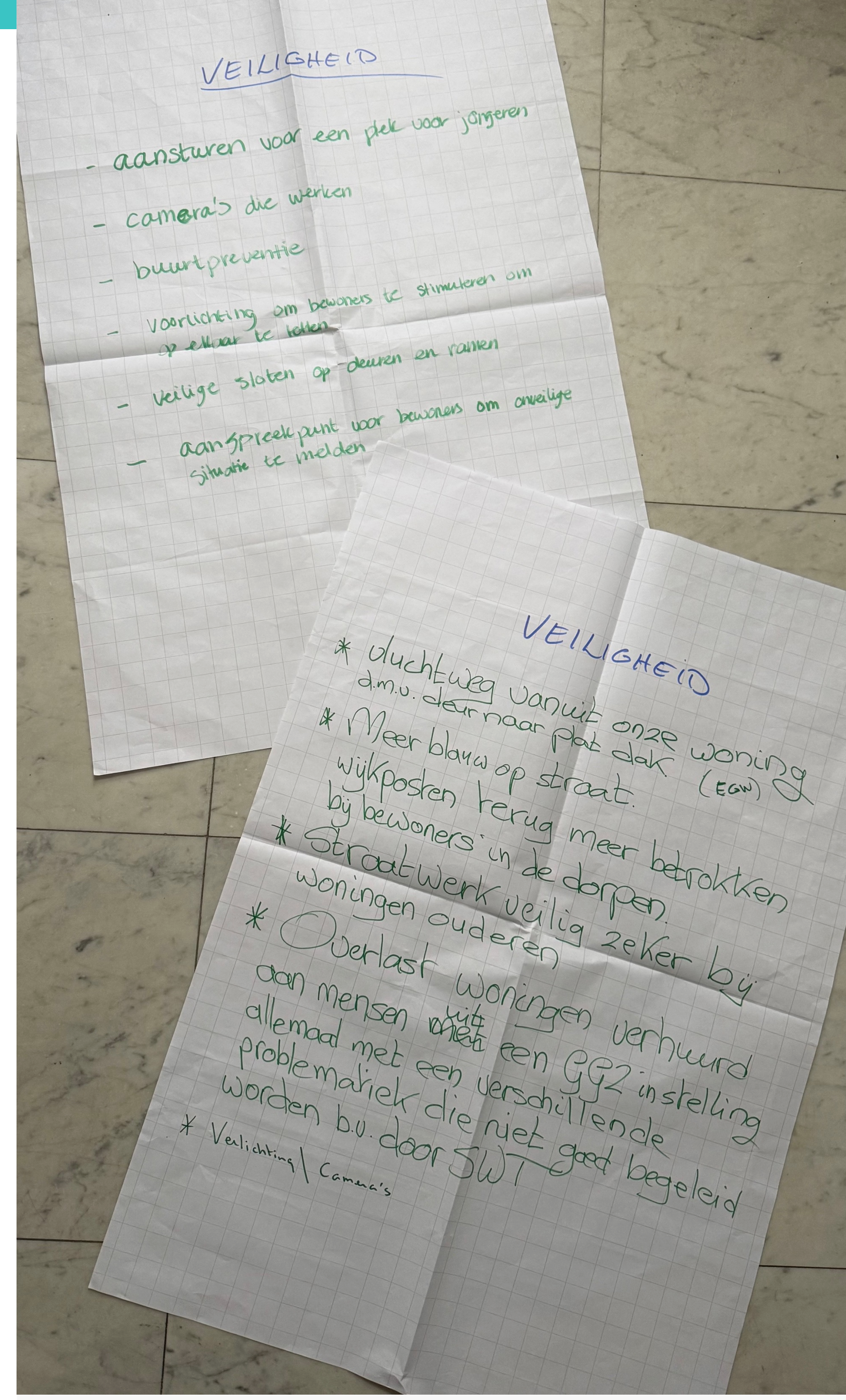
TIPS VAN HUURDERS VANUIT DE INVALSHOEK VEILIGHEID

Veilige woning:

- Vluchtwegen EGW
- Veilige sloten op deuren en ramen
- Straatwerk bij ouderenwoningen

Veilige buurt:

- Meer blauw op straat, breng de wijkposten terug
- Betere verlichting en werkende camera's
- Betere begeleiding ter voorkoming van overlast als woningen worden verhuurd aan mensen uit een GGZ-instelling met allemaal een verschillende problematiek (b.v. door SWT)
- Buurtpreventie, aanspreekpunt voor bewoners om onveilige situatie te melden
- Voorlichting om bewoners te stimuleren om op elkaar te letten



HET VERVOLG

HET VERVOLG

- Gesprek Parteon en HPP

DANK VOOR JULLIE BIJDRAGE!

derk@circusvis.nl
mirthe@circusvis.nl

CIRCUSVIS