

Heimstaden te gast bij jaarvergadering huurdersorganisatie HOHN

Heimstaden was vorige week te gast op de jaarvergadering van de [Huurders Organisatie Heimstaden Nederland \(HOHN\)](#), de onafhankelijke landelijke belangenbehartiger van onze huurders. We waren daar op uitnodiging van het bestuur van de organisatie, om te vertellen over onze plannen voor het komende jaar en vragen te beantwoorden van onze bewoners. Hieronder vind je een overzicht van wat we daar verteld hebben.

Communicatie en afhandeling verzoeken

Over het algemeen zagen we dat bewoners ons serviceniveau hoger waarderen dan voor wij beheerder werden van hun complex. Tegelijkertijd zien we ook dat we nog niet op het niveau zitten waar we willen zijn. Met name bij de afhandeling van service- en reparatieverzoeken valt nog veel winst te behalen. Daarom voeren we een aantal verbeteringen door:

- **Aanpassingen werkwijze.** We hebben gemerkt dat ingediende service- en reparatieverzoeken soms onbedoeld lang bleven liggen of dat het lang duurde voordat er een reactie komt. Om dit te verhelpen hebben we onder andere ons werkproces aangepast zodat het voor onze collega's in één oogopslag zichtbaar is als een verzoek de vooraf gestelde afhandeldatum overschrijdt.

Daarnaast zijn we gestart met het proactief contact opnemen met onze klanten om te vragen of we ze goed hebben geholpen, twee weken nadat ze een service- of reparatieverzoek hebben ingediend. Op dit moment lukt dat zeker bij grote drukte nog niet altijd, maar we zijn onze werkwijze wel zo aan het inrichten dat dit in de toekomst de standaardwerkwijze is.

- **Introductie MyHome.** In sommige regio's introduceerden we al ons digitale portaal waarin bewoners een service- of reparatieverzoek kunnen indienen en zelf online inzicht krijgen in de status en voortgang van hun verzoek. Bijkomend voordeel is dat deze oplossing ons achter de schermen ook veel meer mogelijkheden biedt om een verzoek goed af te handelen.

In de regio's waar we MyHome introduceerden zagen we een stijging in de klanttevredenheid over het afhandelen van serviceverzoeken. We zijn MyHome nu daarom door heel Nederland aan het uitrollen zodat straks al onze bewoners hiervan gebruik kunnen maken. We zijn de functionaliteit van het portaal bovendien aan het uitbreiden, zodat klanten voor ál hun vragen in dit portaal terecht kunnen.

De verwachting is dat MyHome aan het einde van het jaar voor iedereen beschikbaar is.

Onderhoud, verduurzaming, enkelglas en zonnepanelen

Toen wij ons woningaanbod in Nederland uitbreidden, hebben we er bewust voor gekozen ook woningen te kopen waar nog een verduurzamingsopgave ligt. Door deze woningen uiterlijk in 2030 allemaal te verbeteren naar [minimaal energielabel C](#), kunnen we namelijk daadwerkelijk een bijdrage leveren aan een duurzamere woningmarkt en verschil maken voor onze bewoners.

We zijn goed op weg met het verduurzamen van onze woningen. Momenteel neemt binnen ons aanbod het aantal woningen met een energielabel C of beter met zo'n 15 procent per jaar toe. Maar we kunnen natuurlijk niet alle woningen in één keer verbeteren.

Uit ons klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat een groot deel van onze bewoners meer en duidelijker informatie wil over de plannen voor hun woning. Momenteel zijn we per complex of buurt in kaart aan het brengen wat onze plannen zijn op het gebied van onderhoud, renovatie, verduurzaming en meer. Dat doen we voor de korte, maar ook voor de lange termijn.

Zodra die plannen zijn uitgewerkt, zullen we bewoners informeren over wat er de komende tijd allemaal gepland staat voor hun woning. De communicatieplanning hierover is als volgt:

- In de zomervakantie informeren we bewoners over de onderhouds- en verduurzamingsplanning voor projecten die nu ingepland staan tot en met 2024.
- Voor het einde van het jaar alle informeren we bewoners over plannen voor de langere termijn.

Voor huurders wiens woning pas op de lange termijn op de planning staat voor verduurzaming, betekent dat trouwens niet dat we in de tussentijd helemaal niets doen om hun energielasten te verlagen. Zo hebben we afgelopen winter een project uitgevoerd waarin we met een aantal ogenschijnlijk kleine aanpassingen zoals het slimmer instellen van centrale cv-ketels fikse energiebesparingen hebben weten te realiseren.

Enkelglas

Het vervangen van enkelglas staat bovenaan in onze verduurzamingsagenda. Momenteel hebben we nog ongeveer 3.500 woningen met enkelglas in ons aanbod. Ons doel is dat we deze ruiten uiterlijk 2026 allemaal hebben vervangen. Woon jij in een complex waarin een [vereniging van eigenaren \(vve\) actief is](#)? Houd er dan rekening mee dat we voor jouw woning dan misschien afhankelijk zijn van de medewerking van die vve voor het vervangen van enkelglas.

Zonnepanelen

Tot nog toe zijn we nog niet op grote schaal aan de slag geweest met het plaatsen van zonnepanelen. Dat komt deels doordat we in Nederland nog maar een aantal jaar actief zijn. Een andere reden is dat de productie van veel zonnepanelen plaatsvindt in landen waar goede arbeidsomstandigheden niet altijd verzekerd zijn. Wij hebben de afgelopen tijd daarom eerst tijd besteed om goed inzicht te krijgen in de omstandigheden in onze leveranciersketen.

Inmiddels zijn we bijna zover dat we daadwerkelijk vaart kunnen maken met de plaatsing van zonnepanelen. Het is goed om daarbij te weten dat we bij verduurzaming altijd volgens een vast stramien werken:

1. Eerst verduurzamen we de woning zelf. Denk aan het vervangen van enkel- door HR++-glas en het beter isoleren van de woning.
2. Pas als de woning zelf comfortabel en goed geïsoleerd is, kijken we naar de mogelijkheid om aan de slag te gaan met duurzame energiebronnen. Denk aan aansluiting op een warmtenet, of aan zonnepanelen.

Bij het plaatsen van zonnepanelen gaan we eerst aan de slag met gezinswoningen, omdat hierbij de grootste energiewinst te behalen valt – en omdat er bij de plaatsing op deze woningen minder juridische en technische complicaties komen kijken.

Bij 800 gezinswoningen die al verduurzaamd zijn, willen we aan het einde van het jaar een voorstel doen voor het plaatsen van zonnepanelen. In de toekomst zullen we dit bij meer gezinswoningen doen.

Overigens willen we wel degelijk ook bij appartementencomplexen aan de slag met zonnepanelen. De exacte plannen en mogelijkheden hiervoor zijn we alleen nog aan het uitwerken.

Warmtepompen

Onlangs maakte minister Hugo de Jonge bekend dat het plaatsen van een warmtepomp in appartementencomplexen [toch niet verplicht wordt](#). Desondanks blijven we kijken naar de mogelijkheden voor complexen van onze bewoners. Hierbij hanteren we dezelfde volgorde als bij zonnepanelen: het verbeteren van de woning zelf heeft prioriteit.

Afrekening servicekosten

Zoals je wellicht weet, hebben we bij een deel van onze bewoners nog een achterstand bij het afrekenen van de service- en soms ook stookkosten. Dat komt omdat we het beheer in de afgelopen jaren hebben overgenomen van onze externe beheerders en daarbij de beide administraties moesten combineren.

Daarbij moesten we soms lang wachten op de informatie om überhaupt te kunnen afrekenen. Het inlopen van die achterstanden duurde vervolgens weer zo lang dat we daardoor later konden beginnen aan de overige afrekeningen.

We begrijpen dat het vervelend is om te moeten wachten op de eindafrekening. We werken er dan ook hard aan om de opgelopen achterstanden zo snel mogelijk in te lopen. De verwachting is dat we eind juni de laatste afrekeningen uit 2021 hebben verstuurd en dat we uiterlijk aan het einde van dit jaar ook alle afrekeningen uit 2022 hebben verstuurd.

We gaan ervanuit dat we vanaf begin volgend jaar niet meer te maken hebben met achterstanden en in bijna alle complexen binnen zes maanden kunnen afrekenen. In uitzonderlijke gevallen zal dit niet lukken, bijvoorbeeld als we zelf langer moeten wachten op een vve, bewonerscommissie of leverancier.

[Kijk voor hier meer informatie over de afrekening servicekosten.](#)

Energieplafond voor complexen met blokverwarming

Goed nieuws uit Den Haag: minister Rob Jetten maakte onlangs bekend dat ook voor bewoners in complexen met een gedeelde energieaansluiting [een regeling komt](#) voor het energieplafond. Wij zitten hier bovenop en verwachten in de loop van deze week meer details te kunnen delen over het vervolg.

Positie van huurders in een vve-complex

Onze huurders stuurden voor de jaarvergadering verschillende vragen in [over huren in een gemixt complex met zowel koop- als huurwoningen](#):

- **Verduurzaming.** Ook in vve's willen we verduurzamen en voor deze woningen hebben we dezelfde duurzaamheidsdoelstellingen als voor onze andere woningen. In een vve hebben we dit alleen niet altijd volledig in eigen hand. Woon je in een vve-complex? Ook dan ontvang je later dit jaar meer informatie over onze lange termijnplannen voor jouw woning.
- **Participatie.** Het liefst informeren we huurders altijd van tevoren over alv's en zaken die er spelen, zodat we kunnen peilen wat er speelt. Dat kan alleen niet altijd, soms wordt een al heel kort van tevoren aangekondigd of staan er alleen onderwerpen in de agenda die voor huurders minder relevant zijn. Het is daarom extra belangrijk dat bewoners **ons**

klanttevredenheidsonderzoek invullen. Dat geeft ons per complex duidelijk inzicht in waar onze bewoners wel en niet tevreden over zijn, en informatie die wij kunnen inbrengen bij een vve-vergadering.

Sowieso is het goed om te weten dat we bij grootschalige renovatie- en verduurzamingsprojecten altijd stemmen onder voorbehoud van akkoord van onze bewoners. Als er daarna verduurzaamd wordt of gerenoveerd, nemen we ook onze bewoners mee in de informatievoorziening.

Rookmelders

We hebben de afgelopen anderhalf jaar veel [rookmelders geplaatst](#) in de verschillende Heimstaden-woningen. Helaas is dat bij een klein aantal woningen nog niet gelukt, omdat de bewoners niet reageerden op onze brieven of mails of niet thuis waren toen onze medewerkers langs de deuren kwamen.

Heb jij nog geen rookmelders in je woning? Dan verzoeken we je om zo snel mogelijk alsnog een afspraak in te plannen [via dit contactformulier](#).