



## Reactie van de huurdersorganisaties op het visitatierapport 2023 van Portaal

Met belangstelling hebben de huurdersorganisaties van Portaal kennis genomen van de uitkomsten van de door Pentascope uitgevoerde visitatie 2018 – 2023. Een visitatietraject waarin zij ook zelf hebben deelgenomen, en waarin het besluit over de deelname aan het experiment van de 360 graden feedback op zorgvuldige wijze (óf we doen het allemaal, óf we doen het niet) is genomen. Uiteindelijk heeft de overweging dat de samenwerking met de nieuwe raad van bestuur nog moet groeien, de doorslag gegeven voor de keuze voor een gesprek op landelijk niveau. Daarnaast hebben wij -afhankelijk van de regio- in min of meerdere mate onze inbreng in de regionale themasessies kunnen leveren.

Met de uitkomst dat Portaal ten aanzien van de strategische thema's goed op koers ligt, zijn wij blij. Portaal mag terecht trots zijn op dit resultaat! Tegelijkertijd zien wij -vanuit onze rol als belangenbehartiger- een tegenstelling met de signalen (klachten) van de individuele huurders die ons bereiken. Daaruit trekken wij de conclusie dat er in de dienstverlening (en met name de bereikbaarheid van Portaal) en in de communicatie naar de huurders voor Portaal nog het een en ander te verbeteren valt. Ook de renovatieprocessen verlopen niet altijd zoals dat vanuit het huurdersperspectief zou moeten zijn. In de visitatie zijn deze onderwerpen -die behoren tot de corebusiness- van Portaal niet expliciet onderzocht, maar wij dagen Portaal uit de komende jaren met deze onderwerpen aan de slag te gaan.

Vanuit onze rol als belangenbehartiger voor de huurders en 'beschermengel' voor Portaal vragen wij ons af of de gekozen werkvorm in de strategische sessies in de regio niet heeft bijgedragen aan het missen van kritische uitkomsten op strategisch niveau. Wij hebben het zelf als zeer lastig ervaren om in de themasessies met de strategische partners in de regio soms een kritisch geluid over Portaal te laten horen. Daar waar de thema's met Portaal en met de medewerkers van Portaal wel in een afzonderlijk overleg zijn voorbereid, hebben de huurdersorganisaties op regioniveau een afzonderlijk gesprek met de visitatiecommissie over het thema gemist. Wij doen daarom de aanbeveling om op zijn minst de huurdersorganisatie- als belangrijkste stakeholder van Portaal- in een volgende visitatie ook apart op regioniveau te bevragen. Ook bevelen wij aan de concept rapportage op regio niveau- die wel vooraf met Portaal is gedeeld- ook met de huurdersorganisaties te delen.

Op landelijk niveau hebben wij gezamenlijk wel een gesprek met de visitatiecommissie gevoerd over de samenwerking met Portaal. Van dit gesprek hebben wij de concept rapportage vooraf mogen inzien. De conclusie dat onze ambitie groot is klopt en daar zijn wij ook trots op. Wij werken graag samen met Portaal. Als dat vanaf de start wordt gedaan, komen we uiteindelijk samen tot betere plannen, dan wanneer we aan het einde nog een advies mogen geven over een door Portaal opgesteld stuk. Verbaasd zijn wij over de

conclusie die de visitatiecommissie trekt: *“De ambitie co-creatie is volgens de commissie wel erg groot en abstract. Het scheidt verwachtingen die niet realistisch en niet haalbaar zijn”*. Deze conclusie onderschrijven wij niet. Integendeel, Portaal zou in onze ogen haar huurders nog veel meer bij het vinden van oplossingen mogen betrekken. Tot nog toe ervaren wij de samenwerking met Portaal als constructief en positief en hebben wij op verschillende onderwerpen laten zien dat co-creatie tot mooie resultaten leidt. Bovendien is de samenwerking met Portaal in onze ogen dusdanig goed, dat wij samen vooraf de verwachtingen tot realistische - en haalbare uitdagingen kunnen terugbrengen. Het is aan Portaal en de huurdersorganisaties om daarin samen verder een weg te vinden.

Al met al ligt er een mooi visitatierapport. Een rapport om trots op te zijn, maar waaruit ook blijkt dat er de komende jaren nog genoeg te doen valt voor Portaal. Wij dagen Portaal uit om -samen met ons- de speerpunten uit het rapport en de verbetering van de dienstverlening en communicatie verder op te pakken en uit te werken!

16-6-2023

Bewonersvereniging Hestia  
HOP Arnhem  
VHOS Soest

HBV Leiden  
HBV De Klink  
Huurdersraad Portaal Regio Utrecht