

Advies ‘Zelf klussen in uw woning’ of ZAV-regeling

Nijmegen, 20 december 2012

Geachte heer,

Hierbij ons advies over ‘Zelf klussen in uw woning’ oftewel de ZAV-regeling. Wij ondersteunen uw visie om vanuit het ZAV-beleid huurders de mogelijkheid te bieden om van hun huis een “individueel huis” te maken. Voor de aanleiding van dit onderzoek en de gevolgde methode verwijzen we u naar bijlage 1.

Huurdersvereniging De Klink vindt het belangrijk om de mening van haar leden te vragen over het voorstel van Portaal. Via een algemene ledenvergadering heeft een aantal (meer dan normaal) leden interesse getoond in de ontwikkelingen rondom dit onderwerp. Daarop heeft het bestuur van de Klink besloten het voorstel van Portaal te toetsen in een enquête naar de leden.

De resultaten worden op de website gepubliceerd. Dit past in ons beleid om een open, snelle en kwalitatieve communicatie met de huurders te hebben.

Over de huidige regeling

Tijdens het voortraject bleek al dat de huurdersverenigingen met Portaal van mening verschilden over de waarde van het huidige ZAV-beleid. Het viel op dat de Klink Portaal moest herinneren aan het positieve resultaat voor de huurder én Portaal dat naar voren kwam uit een onderzoek naar het huidige ZAV-beleid dat Portaal in 2005 heeft uitgevoerd. Haaks op dit beeld geeft u in de adviesaanvraag de volgende formulering: “Het huidige Zelf Aangebrachte Veranderingen (ZAV) beleid van Portaal wordt in de praktijk als knelpunt ervaren; zowel de huurders als ook onze medewerkers ondervinden hiervan praktische problemen.”

Mening van de huurders Nijmegen over de ZAV-regeling (zie ook bijlage 2)

Uit onze enquête onder 1.194 huishoudens blijkt dat maar 1 op de 5 (63 van de 307) respondenten ooit een ZAV-aanvraag heeft ingediend.

Vergoeding

Van deze 61 (20%) respondenten hebben 35 personen/huishoudens een vergoeding gekregen. 19 personen hebben niets gekregen. Bij 7 personen is de vergoeding onbekend.

51% van de mensen kreeg een vergoeding van maximaal 25%. De rest (16 personen) kreeg meer dan 25% vergoed, waarvan er maar 7 personen meer dan 50% vergoed kreeg.

Conclusie: In de oude regeling zijn de zelf aangebrachte voorzieningen al zelden volledig vergoed. Het overgrote deel van de veranderingen werd met hoogstens 50% van de totaalsom vergoed, namelijk 77% van de mensen die een vergoeding hebben aangevraagd.

Waarvoor vergoeding gevraagd?

- Voornamelijk voor een bijdrage of toestemming voor badkamer (1/3 van 63), keuken (1/2 van 63) en toilet (1/3 van 63).
- 11 personen hebben een vergoeding aangevraagd voor zowel een badkamer als keuken.
- 7 personen hebben vergoeding aangevraagd voor zowel een badkamer, keuken als toilet.
- 4 personen hebben een vergoeding aangevraagd voor een badkamer en toilet.

41 personen hebben dus alleen een vergoeding aangevraagd voor aanpassing van één van bovengenoemde ruimtes.

Onbekend is hoeveel van deze aanvragen misschien een relatie hebben met een aanvraag voor aanpassingen die een zorgvoorziening betreft, zoals een verhoogde toiletpot, antisliptegels of iets dergelijks.

Conclusie: De afgelopen jaren is de grootste veranderingsbehoefte van huurders een aanpassing aan badkamer, keuken of toilet geweest.

Welke soorten aanvragen kregen de hoogste vergoedingen

Hebben aanvragers voor een badkamer, toilet en keuken gemiddeld vaker een hogere vergoeding gekregen dan aanvragers van andere onderdelen? Dit blijkt zo te zijn. Als het gaat om badkamer, toilet en keuken krijgt 30% van de respondenten een hogere vergoeding dan bij andere aanpassingen. Bij de andere soorten aanvragen blijkt dit 10% te zijn.

Hoeveel aanvragers die een vergoeding voor één of meer van deze onderdelen hebben aangevraagd, kregen meer dan 50% vergoed? In totaal zijn dat er 6 van de 63 respondenten.

Bij 30% is er een duidelijke correlatie tussen mensen die een toilet, badkamer of keuken hebben aangevraagd en daarvoor een vergoeding van meer dan 50% hebben ontvangen.

Hiervan heeft 7% een vergoeding van 51% tot 75% gekregen. Voor de andere categorieën aanvragen heeft slechts 12% een vergoeding van meer dan 50% gekregen.

Conclusie: bepaalde soorten aanvragen, zoals die nu al prima in de standaardkwaliteit passen, krijgen een hogere vergoeding dan andere aanvragen.

Tevredenheid vigerend ZAV-beleid

Maar liefst 31,5% geeft een grote onvoldoende (een 1) voor de hoogte van de vergoeding.

Toch ondervond 42,9% van de respondenten geen problemen met de ZAV-regeling. De meeste klachten betroffen onduidelijkheid over de regels (28,5%) en onduidelijke informatie (26,8%).

Conclusie: Op grond van bovenstaande zien we geen aanleiding om het ZAV-beleid te veranderen. De huurders geven aan dat ze tevreden zijn, maar dat de communicatie over het ZAV-beleid verbeterd moet worden. Meer dan de helft van de aanvragers heeft ook daar geen problemen mee gehad.

Mening huurders en nieuwe ZAV-regeling (zie ook bijlage 2)

Wij vinden dat er te weinig ZAV's in aanmerking komen voor vergoeding. U legt een te grote nadruk op ZAV's die leiden tot het verhogen van de woningwaarderingpunten. In uw overzicht van vergoedingen voor ZAV's staan 12 zaken waarvoor u een vergoeding geeft. 7 van de 12 zaken leiden tot meer woningwaarderingpunten. In de ZAV-meetlat van de Woonbond staat duidelijk dat de vrijheid van de huurder op een onredelijke wijze ingeperkt wordt wanneer de verhuurder stelt dat de ZAV in de toekomst moet kunnen worden terugverdiend. Daarom hebben wij in onze enquête een vraag opgenomen welke zaken uit de oude ZAV-regeling huurders graag vergoed willen hebben in de nieuwe regeling. De volgende 7 zaken werden het meest genoemd (zie vraag 6 uit onze enquête):

1. Dubbelglas: 227 keer genoemd (77,7%)
2. Hang-en sluitwerk: 226 keer genoemd (77,4%)
3. Ketel vervangen voor HR-ketel: 205 keer genoemd (70,2%)
4. Toilettrenovatie: 201 keer genoemd (68,8%)
5. Aardlekschakelaar aanbrengen: 197 keer genoemd (67,4%)
6. Plaatsen groepenkast met aardlekschakelaar: 179 keer genoemd (61,3%)
7. Mechanische ventilatie aanbrengen in keuken/badkamer/wc: 176 keer genoemd (60,3%)

De volgende behoefte aan aanpassing werd minder vaak genoemd, maar nog wel door aanmerkelijke aantallen respondenten:

1. Vloerafwerking (vervanging betegeling wc-vloer, badkamervloer): 155 keer genoemd (53,1%)
2. Vloerisolatie gehele woning: 146 keer genoemd (50%)
3. Vaatwas/wasmachine aansluiting aanbrengen (in keuken of op zolder): 138 keer genoemd (47,3%)
4. Aanrechtblad verlengen / extra keukenkastjes: 137 keer genoemd (46,9%)
5. Zonnepanelen / zonneboiler: 99 keer genoemd (33,9%)

Wij stellen dan ook voor om hier een vergoeding voor te geven wanneer huurders te kennen geven hier in te willen investeren. Het argument dat u geen zaken vergoedt die binnen de standaardkwaliteit vallen vinden we onjuist, omdat u hiermee de vrijheid van de huurder onredelijk inperkt door de voorwaarde dat de verandering moet passen in het onderhoudsbeleid van Portaal. Dit wordt ook als een onredelijke inperking gezien volgens de ZAV-meetlat van de Woonbond. We stellen u een overbruggende oplossing voor over dit meningsverschil bij de aanbevelingen. Wij zijn van mening dat hiermee zowel aan de wensen van Portaal als van de huurder voldaan kan worden.

Voor een aantal zaken is beperkte animo voor vergoeding. Dit zijn: muur tussen keuken en woonkamer verwijderen, houten berging in de tuin, douchevergroting met ca 1m², douche/badkamer verplaatsen naar kleine slaapkamer, carport. Voor de vergoeding van de andere items bestaat een grote belangstelling. Een deel van de antwoorden zal beïnvloed zijn door de mogelijkheden van de woning.

Energiebeleid en ZAV

Beschouwen we de wensen op het gebied van energiematregelen met de items dubbelglas, ketel vervangen voor HR-ketel, vloerisolatie en zonnepanelen, dan zien we het volgende beeld bij de 308 respondenten:

- Slechts 31 (10%) respondenten hebben geen voorkeur voor deze maatregelen. Het kan zijn dat zij of een nieuwbouwwoning hebben of al een woning hebben die is verbeterd

of geen interesse hebben, of andere items (nu) belangrijker vinden of een andere reden.

- 51 respondenten wensen minimaal 1 energiemaatregel in de woning die zij zelf met permissie en vergoeding kunnen aanbrengen.
- 93 respondenten wensen minimaal 2 energiemaatregelen.
- 88 respondenten wensen minimaal 3 energiemaatregelen.
- 44 respondenten wensen minimaal 4 energiemaatregelen.

Conclusie: We kunnen vaststellen dat de belangstelling om zelf energiemaatregelen te treffen groot is (90%). Aanvragen voor zonnepanelen en zonneboilers zijn niet als ZAV aangemerkt volgens Portaal en vallen onder het in ontwikkeling zijnde Zonnig huren beleid (project Aedes/Portaal).

99 respondenten wensen dit wel en 44 daarvan geven aan mogelijk ook andere maatregelen te willen nemen.

Verschillend beleid beïnvloedt elkaar. Beleid moet altijd op elkaar afgestemd worden. Zonnebeleid, Ecobeleid, Tuinen en bomenbeleid, e.d. zal in overeenstemming moeten zijn met het ZAV-beleid. Op dit moment kiest Portaal er voor dit voor bepaalde onderdelen wel te doen en voor andere niet, met als excuus ander beleid.

1. U hanteert afschrijvingstermijnen die de helft bedragen van de afschrijvingstermijnen die u zelf hanteert. Volgens de ZAV-meetlat van de Woonbond hoort u afschrijvingstermijnen te hanteren die u zelf zou hanteren voor het betreffende woningonderdeel. Wij hebben die vraag ook voorgelegd aan de huurders. De overgrote meerderheid (62%) wijst het voorstel van Portaal af met betrekking tot de afschrijvingstermijnen (zie vraag 7 in de enquête).
2. De vergoedingen voor de investeringen zijn te laag. U wilt de helft vergoeden van wat u er zelf in zou hebben geïnvesteerd. De ZAV-meetlat van de Woonbond stelt dat “de verhuurder ten minste een vergoeding verstrekt voor de ZAV op basis van een berekening van de materiaalkosten die de verhuurder zelf geïnvesteerd zou hebben en hanteert daarvoor de afschrijvingstermijnen die hij zelf hanteert voor het betreffende woningonderdeel en die in overleg met de huurdersorganisatie zijn overeengekomen.”¹
Vooral de combinatie van gehalveerde afschrijvingstermijnen op gehalveerde investeringsbedragen wordt niet gepikt door de huurders. De overgrote meerderheid (67%) vindt dit onredelijk. Zie vraag 9 in de enquête.
3. De volgende regels uit bijlage 1 van uw adviesaanvraag zijn voor ons helder en mogen voor de bestaande regeling (bij handhaving / aanpassing) en een eventuele nieuwe regeling gelden.
“Bij beoordeling van de ZAV-aanvraag houdt Portaal rekening met de volgende voorwaarden:
 - a. Een ZAV moet veilig zijn (bouwkundig en technisch verantwoord);
 - b. Een ZAV veroorzaakt geen overlast bij omwonenden;
 - c. Een ZAV heeft geen negatief effect op de verhuurbaarheid van de woning;
 - d. Een ZAV is niet in strijd met wettelijke bepalingen, regels en voorschriften van nutsbedrijven, Bouwverordening, Bouw & Woningtoezicht, Brandweer, ARBO en Portaal (bv. Algemene Huurvoorwaarden).”

¹ Woonbond, *Klussen in een huurwoning. Over het door huurders aanbrengen van veranderingen in en aan de woning*, 4^e herziene druk, 2008, pp. 38-40

Graag willen we weten hoe “geen overlast bij omwonenden” en “geen negatief effect op de verhuurbaarheid van de woning” beoordeeld wordt. In de communicatie geven we de voorkeur aan positieve formuleringen, bijvoorbeeld “geen negatief” effect vervangen door; “een neutraal of positief effect”. Dit in de gedachte van; hoe kan de huurder bijdragen.

4. Veel huurwoningen zijn niet groot. Toch wonen mensen er meestal prettig vanwege allerlei redenen. Het niet kunnen gebruiken van een ruimte in huis, zal voor een aantal huurders een beperking in hun mogelijkheden zijn. Bijvoorbeeld de zolder. Kap daarom de mogelijkheden die een huis zou kunnen bieden niet af maar bied ruimte voor initiatief om deze mogelijkheden verstandig te benutten.
5. Veel aanpassingen zullen in deze tijd en in de toekomst door de huurder steeds meer gewenst worden, zoals vloerisolatie, muurisolatie, vaste trap naar zolder. Het lijkt ons goed hier voorzienend in te zijn. Neem juist wel deze mogelijkheden op en stel duidelijke eisen. Dan is er een win-win-situatie. Nu is er sprake van een wacht-wacht en onnodig beperkende situatie.

Uitslagen in perspectief

1. Sinds 2005 heeft Portaal de communicatie tussen front-office (PKS) en back-office (woonadviseurs en opzichters) en als product daarvan naar de verschillende systemen en huurders toe niet aanwijsbaar kunnen verbeteren. Veel aanvragers ervoeren dit echter niet als belemmering.
2. Het is wel mogelijk om in het kader van onderhoud en mutatie verschillende en uiteenlopende zaken vast te leggen. Voor een ZAV wordt blijkbaar een ander systeem gehanteerd, waardoor dit niet kan. Sinds 2005 is er niet voor gereserveerd om aanpassing mogelijk te maken. Als het om een paar gevallen per jaar gaat is een apart register ook mogelijk. Als het om veel gevallen per jaar gaat dan is aanpassing opportuun. Bij verandering van wetgeving of beleid. Bijvoorbeeld het aanbieden van Casco-woningen, het aanbieden van duurdere huurwoningen zal Portaal toch weer zaken moeten vastleggen. Ook de overname van veranderingen door een nieuwe huurder dienen vastgelegd te worden.
3. Uit de evaluatie van 2005 bleek dat 75% van de aanvragen gaan over basisuitrusting, namelijk keuken, badkamer en toilet, en dat hier een vergoeding wordt gegeven van 50% van wat Portaal hieraan zou uitgeven. In feite bespaart Portaal dit bedrag ook ongeveer uit omdat zij die investering niet meer zelf hoeven te doen (Eind-evaluatie ZAV-beleid, p. 16).² De uitslag van onze enquête lijkt hiermee in overeenstemming. Daarbij moet worden opgemerkt dat maar 7 van de 54 personen in onze enquête de vergoeding voldoende tot goed vond. 14 respondenten waren matig tevreden over de vergoeding. 10 personen waren redelijk ontevreden over de vergoeding. 23 personen bleken zeer ontevreden over de vergoeding.
4. Portaal legt er nogal de nadruk op dat de ZAV Portaal op de lange termijn financieel gezien eigenlijk niets oplevert. Het Evaluatie-rapport uit 2005 is veel positiever over de ZAV (zie pp. 8, 16, 24 en 34). Dit rapport stelt dat iedereen er tevreden mee is, maar dat de administratieve processen niet op orde zijn.
5. Blijkbaar kon Portaal wel registreren wat aan ZAV-vergoeding is uitgekeerd en dat het feitelijk om een relatief klein bedrag aan vergoedingen gaat. Uit het Portefeuilleplan kun je afleiden dat het jaarlijkse onderhoudsbudget circa € 65,5 miljoen moet zijn (€ 1.225 per vhe x 53.521 vhe's). Het gemiddelde van € 420.000

² W. Tel en C. Doornheim, *Eind-evaluatie ZAV-beleid*, Baarn 2005 [intern rapport]

voor ZAV voor alle Portaalvestigingen per jaar is circa 0,65% van het totale jaarlijkse onderhoudsbudget.

6. Portaal gaat steeds duurzamer worden. Gebruik daarom argumenten vanuit het duurzaamheidsperspectief om iets te vergoeden. Bijvoorbeeld gasbetonblokken onder een badkuip is dat duurzaam? Hiermee kan Portaal actief duurzaamheidsinitiatieven bij de huurders stimuleren

Voorgenomen of nieuwe ZAV-regeling (Bouwkundige- en technische voorwaarden)

We vinden dit stuk bruikbaar als onderliggend stuk bij zowel het oude als het nieuwe ZAV-beleid. Immers dit stuk kan apart aangepast worden. Het zal tevens in overeenstemming zijn met eisen en voorwaarden die Portaal zelf voor haar bouw- en verbouwwerken formuleert. U stelt dat altijd schriftelijke toestemming nodig is van Portaal. Om een en ander in goede banen te leiden heeft u bouwkundige- en technisch voorwaarden opgesteld (uw Bijlage 2 Bouwkundige- en technische voorwaarden ZAV 2012). Daarom vragen wij ons af wat de status is van dit stuk. Is dit wel af? In bijlage 3 leggen wij uit waarom we tot deze zienswijze en vraag komen.

Inkeerregeling, nulmeting en communicatie

Het achterwege laten van een nulmeting wordt tevens gezien als nadeel voor de huurders, die na 2000 zijn gaan huren. Immers voor deze huurders geldt geen pardonregeling. Dan is het ook nog maar de vraag hoe de regeling voor “oude” gevallen met “oude” veelal onbeschreven toezeggingen, instemmingen etc. werken. Misschien moet Portaal zich voorbereiden op een tegenvaller, omdat ofwel toch tot een vergoeding reëel is of dat ze het veranderde niet zo maar zonder slag of stoot (en daarmee reputatieverlies) door de huurder ongedaan kan laten maken. Er naar toe werken dat nieuwe huurders dan de verandering op eigen verantwoordelijkheid overnemen is het afschuiven van het probleem. Het enthousiasme om de nieuwe woning te huren en de beoordeling van de gevolgen van de verandering kunnen niet met elkaar in lijn zijn. Het overzicht kan daardoor ontbreken om een juiste beslissing te maken.

Afhankelijk van onderhoudstraject

U stelt heel vaak dat de huurder zich afhankelijk moet stellen van uw onderhoudsplannen, procedures en ruimte tot uitstel of veranderingen hierin. Aan de andere kant wordt gesteld dat initiatief van huurders op prijs wordt gesteld. Onduidelijkheid werkt meestal verlamdend op initiatief. Daarnaast blijkt dat onvoldoende vergoeding en onduidelijke communicatie als beperking worden gezien. Het voorgestelde ZAV-beleid is hierdoor als het ware een extensie van het onderhoudsbeleid waarin initiatieven van de huurder tot meer profijt voor Portaal lijkt te zijn dan profijt en stimulans voor de huurder. Hij kan het beste maar afwachten en tevreden zijn?

Losse opmerkingen en inzichten naar aanleiding van formuleringen in de verschillende documenten

Toestemming

Portaal geeft altijd toestemming voor het vervangen van een voorziening door de huurder in geval deze afgeschreven is. Dat is fijn als dit voor alles geldt wat aan de woning is aangebracht. Zo kan er toch het beoogde maatwerk (uw nieuwe visie) ontstaan. In dat geval is de Klink het met uw opmerking eens.

Aansprakelijkheid

Portaal is gevrijwaard voor alle aanspraken van derden, schades en vervolgschades

veroorzaakt door de aangebrachte ZAV. De huurder is aansprakelijk voor eventuele schade ten gevolge van de ZAV en dient zich voor de gevolgschade te verzekeren als huurder deze kosten niet voor eigen rekening kan nemen.

Uitkeren vergoedingen:

In bijlage 1 van uw adviesaanvraag schrijft u dat Portaal vergoedingen uitkeert voor de ZAV's conform uw bijlagen 2 en 3. "Deze vergoedingen hebben betrekking op ZAV's die leiden tot:

- Een meerwaarde in WWS waarvoor na mutatie een huurverhoging kan worden doorgevoerd.
- Het voorkomen van onderhoudswerkzaamheden (vervanging van onderdelen) die anders door Portaal zouden moeten worden uitgevoerd."

We willen het volgende punt hier aan toevoegen: Verbeteringen die de kwaliteit van de woning vergroten zonder de verhuurbaarheid aan te tasten. Desgewenst kan Portaal de streefhuur bij nieuwe verhuur aanpassen.

ZAV en standaardkwaliteit

Een ZAV die betrekking heeft op standaard kwaliteit mag altijd door de huurder zelf aangebracht worden. De huurder krijgt hiervoor geen vergoeding. Wanneer Portaal overgaat tot realisatie van deze onderdelen dan wordt gecontroleerd of de ZAV voldoet. Indien de ZAV niet voldoet, dan wordt deze alsnog vervangen door Portaal. Wil de huurder dit niet, dan wordt deze daartoe ook niet gedwongen. Dit veranderen in: Portaal neemt altijd een ZAV over die binnen haar mutatie verbeterings- of onderhoudsbeleid past als deze aan de eisen voldoet. Direct na aanbrengen en tijdens mutatie, verbetering of groot-onderhoud wordt de ZAV gecontroleerd. Doet Portaal dit niet, dan is het risico voor Portaal.

Vertrek uit de woning

Graag willen we enkele toevoegingen geven bij het onderstaande stuk uit bijlage 1 van uw adviesaanvraag. Deze zijn in het cursief.

"Bij de oplevering van de woning dienen de ZAV's in een 'goede staat' te zijn. Een ZAV hoeft niet te worden teruggebracht in de *oorspronkelijke staat* (lees: de situatie waarin de huurder de woning indertijd heeft gehuurd/ geaccepteerd; dit volgt uit BW art. 7:216, lid 1), tenzij deze niet voldoet aan/in strijd is met:

- a. de door Portaal gehanteerde bouwkundige- en technische voorwaarden *zoals deze bekend waren bij de realisatie van de ZAV*(zie bijlage 1);
- b. en/of de wettelijke voorwaarden en/of regelgeving, *zoals deze bekend waren bij de realisatie van de ZAV*
- c. en/of wettelijke bepalingen, regels en voorschriften van nutsbedrijven, Bouwverordening, Bouw & Woningtoezicht, Brandweer, ARBO en Portaal (bv. Algemene Huurvoorwaarden).
- d. en/of afwijkt van eerder vastgelegde afspraken tussen huurder en Portaal;
- e. en/of overlast veroorzaakt bij omwonenden; *Nader specificeren*
- f. en/of een negatief effect heeft op de verhuurbaarheid van de woning; *Nader specificeren.*

Wanneer de nieuwe huurder de ZAV niet overneemt of als de ZAV niet overeenkomstig de voorwaarden van Portaal blijvend is uitgevoerd, dient de woning in de oorspronkelijke staat teruggebracht te worden, *voor zover deze gedocumenteerd is en de ZAV te worden verwijderd. Zie hiervoor bijlage 1. (...)*

Portaal neemt bij mutatie enkel een ZAV over voor zover die tot de standaarduitrusting van Portaal behoort (zie bijlage 2 voor een overzicht) *of welke de verhuurbaarheid en constructies verbeterd met acceptabele onderhoudskosten "*

Conclusie

Volgens de ZAV-meetlat van de Woonbond moeten we de door Portaal voorgenomen nieuwe ZAV-regeling als **onvoldoende** aanmerken om de volgende redenen:

1. Er worden bijna uitsluitend ZAV's vergoed die meer woningwaarderingpunten opleveren.
2. De veranderingen moeten passen binnen het onderhoudsbeleid van Portaal. Dit komt door het uitsluiten van vergoedingen voor ZAV's die binnen de standaardkwaliteit vallen.
3. Portaal hanteert niet dezelfde afschrijvingstermijnen en vergoedingen voor investeringen die ze zelf hanteert.
4. De huurdersvertegenwoordigingen vinden de argumenten om het beleid aan te passen overtrokken. Immers bij verschillende woningtypen en na woninginspectie biedt het systeem ook alle ruimte om gegevens op te slaan. De kosten zijn op het totaal aan onderhoud marginaal. Bovendien kijkt Portaal in haar berekeningen alleen naar kosten en niet naar opbrengsten, zoals kwaliteitsverbetering van de woning, tevredenheid van de huurder, etc.
5. De noodzaak om alleen bij mutatie een vergoeding voor investeringen te geven is niet aangetoond vanuit de reactie van huurders (uw klanten) op het huidige ZAV-beleid. Als extra onredelijk wordt de halvering van de vergoeding en de verkorting van de afschrijvingstermijn ervaren: immers 71% van de 300 respondenten vindt dit onredelijk (zie vraag 8 in onze enquête).
6. De keuze die Portaal maakt om onderdelen van andere beleid/projecten op te nemen in het 'ZAV-beleid is een veel beperktere dan wat de huurders willen.
7. We komen tot de conclusie dat zowel de hoge respons als de antwoorden aanleiding zijn om het oude beleid met kleine aanpassingen en verbeteringen voort te zetten.
8. Portaal heeft onvoldoende argumenten die gebaseerd zijn op een eenzijdige selectie van gegevens om het beleid te veranderen. Voor enige aanpassing van het oude beleid bestaan, ook vanuit de huurders wel argumenten.
9. In het verleden werd op grond van het vigerende ZAV-beleid al beperkt vergoed. Uw financiële doelstelling wordt al met het oude beleid gehaald. Bovendien kiezen veel huurders voor verbeteringen aan de woningen die u ook wenst, zoals badkamer, toilet, keuken en douche.
10. Huurders zijn tevreden met het huidige ZAV-beleid. De ontevredenheid richt zich meer op de communicatie (onduidelijkheid over de regels en de informatie) en de hoogte van de vergoedingen.
11. Huurders geven aan een veelheid aan aanpassingen te willen en hier in te willen investeren. Bij deze aanpassingen zit ook een overtuigende interesse in duurzame verbeteringen op energiegebied, zoals zonnepanelen.
12. De nieuw voorgestelde afschrijvingstermijnen en de 50% regeling voor de vergoeding van de investeringskosten, worden massaal door de huurders afgewezen met als argument; onredelijk.
13. De vergoedingen zijn te laag en te laat. Hierin voorzag het oude beleid prima en zelfs dan werd er maar beperkt vergoed.
14. Huurders denken mee en willen graag mogelijkheden in hun woningen. Dit willen ze ook zelf kunnen doen. Portaal gaat met het nieuwe ZAV-beleid belemmerend en beperkend zijn.
15. De uitgegeven bedragen zijn 0,65% van het onderhoudsproject.
16. Portaal heeft het onderzoek uit 2005 niet herhaald. Het onderzoek voor het nieuwe ZAV-beleid is vooral een eigen bedenksel geworden. De huurdersverenigingen hebben nog in de laatste fase mogen mee denken.

17. De bouw- en technische voorwaarden zien we als apart document en hierover volgt later advies. We hebben wel enige opmerkingen.
18. Initiatieven van huurders worden verdrongen door flexibele onderhoudsplanningen en allerlei nieuw te formuleren beleid en initiatief.

Aanbevelingen / adviezen:

1. Breid de lijst in ieder geval uit met de volgende ZAV's:
 - a. 4 energiemaatregelen, zoals dubbelglas, zonnepanelen, vloerisolatie en vermindering van de energieconsumptie van de ketel
 - b. Hang-en sluitwerk
 - c. Toiletrenovatie
 - d. Aardlekschakelaar aanbrengen
 - e. Plaatsen groepenkast met aardlekschakelaar
 - f. Mechanische ventilatie aanbrengen in keuken/badkamer/wc
2. Breid de lijst eventueel uit met de volgende ZAV's:
 - a. Vloerafwerking (vervanging betegeling wc-vloer, badkamervloer)
 - b. Vloerisolatie gehele woning
 - c. Vaatwas/wasmachine aansluiting aanbrengen (in keuken of op zolder)
 - d. Aanrechtblad verlengen / extra keukenkastjes
 - e. Zonnepanelen / zonneboiler
3. Voor de zaken die binnen de standaardkwaliteit vallen stellen we voor het volgende voor: laat minimaal drie huurders een initiatief tot verbeteren van deze kwaliteit nemen als er geen duidelijk en zeker plan van aanpak is bij Portaal. Draag bij met kennis, voorwaarden/eisen en mogelijkheden. Laat de huurders voorinvesteren en neem de restinvestering, onderhoud en afschrijving over (eventueel een huurverhoging) als er toch een woningaanpak gaat plaatsvinden. Wordt voorzien dat huurders langer dan 4 jaar moeten wachten op de aanpak (geen geld, geen fte, geen...) dan wordt het initiatief voor een voorinvestering ook beloond.
4. Volg je eigen afschrijvingstermijnen, dus 30 jaar voor casco en 20 jaar voor installaties / interieur.
5. Volg je eigen geschatte investeringsbedragen, en dus niet de helft.
6. Na 7 jaar heeft Portaal het probleem met administreren niet kunnen oplossen. We adviseren Portaal op zoek te gaan naar deskundigen die wel tegen een acceptabel bedrag de administratie op orde kunnen brengen.
7. Beperk een afspraak voor een ZAV niet, doordat niet zeker is wat Portaal wil. Luister naar de huurders. Projecten zijn prima, maar vertragen de afspraken. Bovendien heeft Portaal steeds minder ruimte en tijd voor projecten. Laat de initiatieven meer bij de huurders en geef ze de ruimte en mogelijkheden via het ZAV-beleid.
8. Nodig huurders uit om initiatief te nemen en geef een passende vergoeding.
9. *Standaardvoorzieningen wil Portaal niet vergoeden via ZAV-beleid. Dit lijkt ons redelijk als Portaal:*
^ Duidelijk naar de huurder wil aangeven wat haar planning is om de standaardvoorziening te realiseren

^ Bij onduidelijkheid hierover mag de huurder wel het initiatief nemen om de kwaliteit te realiseren. Wij vinden een voorwaarde dat ten minste drie huurders hiervoor het initiatief nemen redelijk. Zij kunnen als katalysator fungeren. Een vergoeding geven met overname op het moment dat de voorziening wel door Portaal gerealiseerd zou zijn lijkt ons zeer redelijk. Daarna kan Portaal enige huurverhoging per maand vragen voor de gerealiseerde voorziening.

Wij stellen dan ook voor om naar aanleiding van dit advies samen met u verder te onderhandelen, eventueel samen met betrokken huurders.

Met vriendelijke groet,

Harry Wagenvoort (secretaris HBV de Klink)

Bijlage 1: algemene informatie, methode van onderzoek en respons

Bijlage 2: uitslag enquête

Bijlage 3: bouwkundige en technische eisen en voorwaarden