

Bijlage 1:

Algemene informatie:

Het huidige ZAV-beleid van Portaal dateert van 2004. Dit beleid is na zwaar onderhandelen met de huurdersvertegenwoordigingen tot stand gekomen. Portaal wil dit beleid herzien vanwege kosten, registratieproblemen in haar beheersysteem en inzet van fte. Portaal heeft overleg gevoerd met huurdersvertegenwoordigingen over een nieuw beleid. Daarnaast heeft zij via het Portaal panel een aantal vragen gesteld. Bij de beslissing om het panel in te zetten en de formulering van vragen aan de gezamenlijke doelgroep/achterban zijn de huurdersvertegenwoordigingen niet betrokken. Hieruit heeft Portaal een voorstel gedaan welke past bij haar visie.

Methode van onderzoek:

Voor dit onderzoek is het ledenbestand van de huurdersvereniging benaderd. Eind oktober 2012 is een A-4 enveloppe op naam toegezonden. In deze enveloppe zat een beschrijving van het doel van het onderzoek, korte beschrijving van het ZAV-beleid, een toelichting/mening van het bestuur en een enquêteformulier. De enquête bestond uit 14 gesloten vragen en een niet verplichte open vraag. Alle vragen stonden op de voor en achterzijde van 1 A-4. De enquête was onderverdeeld in drie gedeelten, A; vragen over de huidige regeling, B; vragen over de nieuwe regeling, C; extra vragen. De extra vragen gingen over de interesse om te participeren/actief zijn voor de vereniging, discussies of panels.

Respons

Er zijn 1.227 enquêtes verstuurd. Hiervan zijn 33 reacties teruggekomen waarop staat vermeld dat de betreffende huurder is verhuisd, overleden, niet meer bekend is, geen lid meer (wil) zijn, etc. Van de 1.194 overgebleven enquêtes zijn er 309 terug ontvangen. Hiervan konden er 307 verwerkt worden. Dat leverde een **respons op van 25,71%**. De 2 enquêtes die we buiten beschouwing hebben gelaten betreffen een leeg enquêteformulier en eentje van een bedrijvenpand (Stichting Wijkwinkel Nijmegen-Oost).

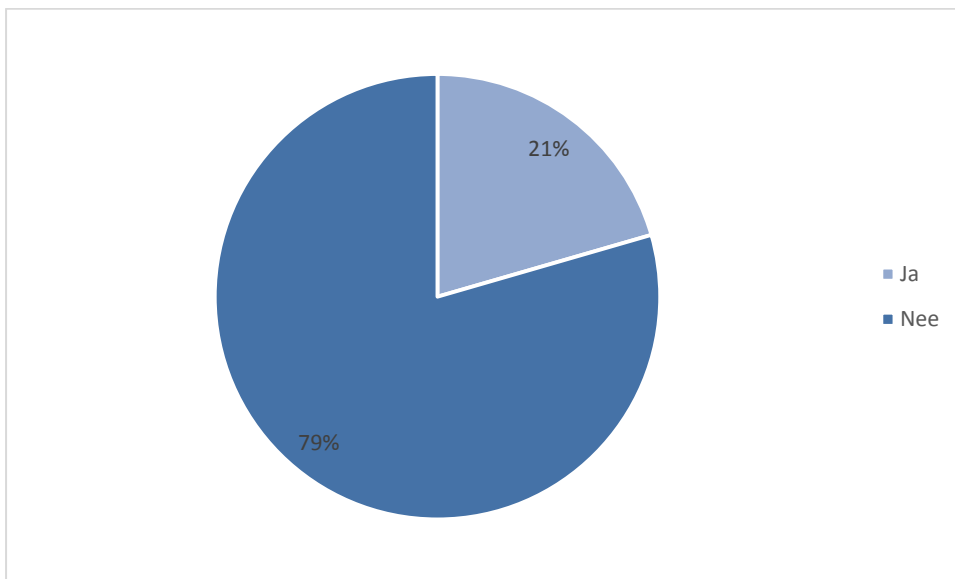
Bijlage 2 – Uitslag enquête

- Er zijn 1.227 enquêtes verstuurd. Er zijn 33 reacties teruggekomen die hier van afgetrokken moeten worden. Het gaat dan om verhuizingen, overlijden, onbekend, (wil) geen lid meer zijn, etc. Dan blijven er **1.194 netto** over
- Aantal respondenten: 309. Hiervan moeten er 2 worden afgetrokken: een leeg enquêteformulier en eentje van een bedrijvenpand (Stichting Wijkwinkel Nijmegen-Oost). Dan blijven er **netto 307 respondenten** over. Die hebben de enquête volledig of gedeeltelijk ingevuld.
- Totale respons bedroeg **25,71%**

De enquête valt uiteen in twee delen:

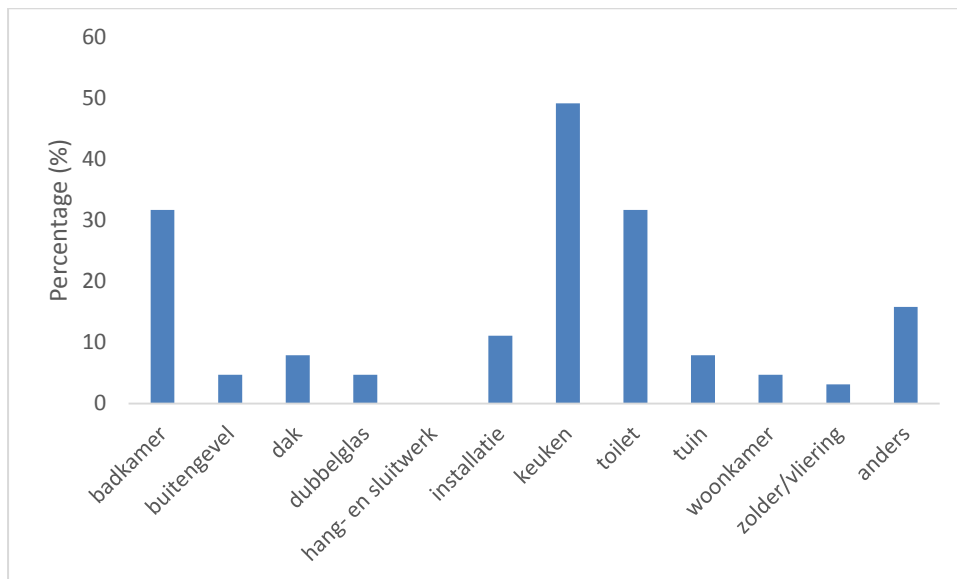
1. 5 vragen over de huidige regeling (vragen 1 t/m 5)
2. 4 vragen over de voorgestelde nieuwe regeling (vragen 6 t/m 9)

Vraag 1 Heeft u ooit een aanvraag ingediend voor vergoeding in verband met ‘Zelf klussen in uw woning?’



Ongeveer 1 op de 5 respondenten (63 van de 307 personen) heeft ooit een ZAV-aanvraag ingediend.

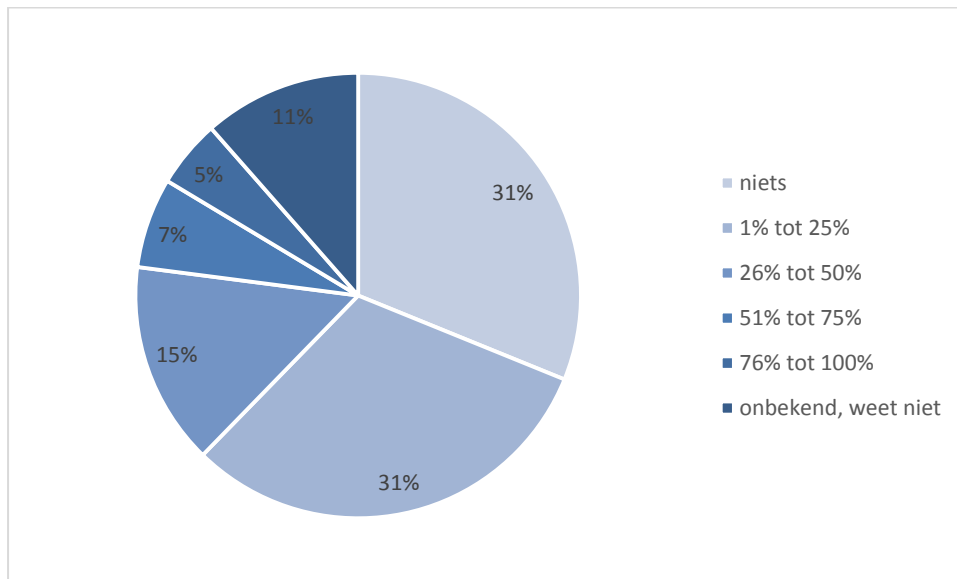
Vraag 2 Waarvoor heeft u een aanvraag ingediend? U kunt meerdere antwoorden geven.



De top-3 van de aanvragen waren voor:

1. De keuken: 31 van de 63 personen. Dat is bijna 50%.
2. De badkamer: 20 van de 63 personen. Dat is 31,7%
3. Het toilet: 20 van de 63 personen. Dat is eveneens 31,7%

Vraag 3 Hoeveel werd er toen vergoed?



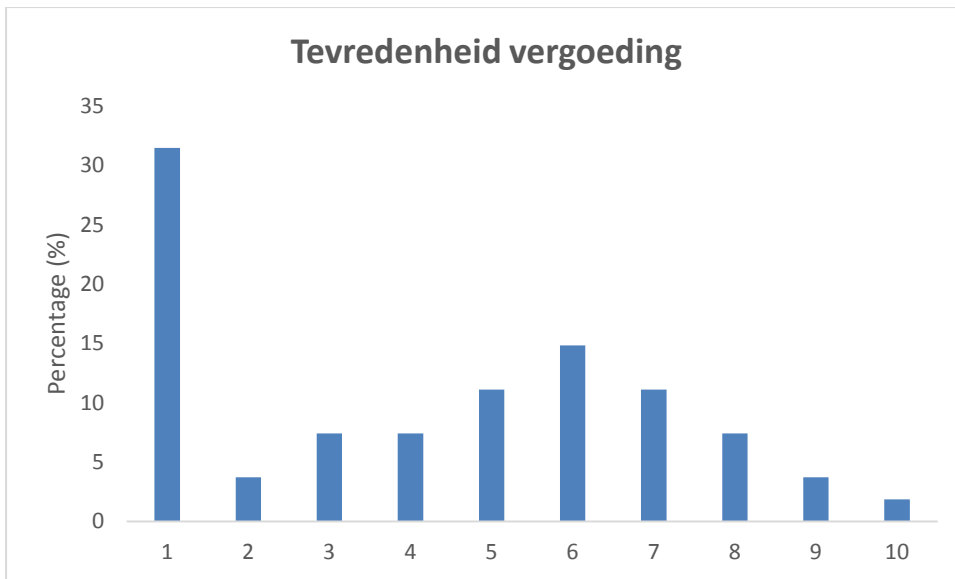
Wat opvalt is dat 31% van de respondenten niets vergoed kreeg. Eveneens 31% kreeg 1- 25% van het geïnvesteerde bedrag vergoed. En 15% van de respondenten kreeg tussen de 26 en 50% van het geïnvesteerde bedrag vergoed. Dat betekent dat ruim driekwart van de respondenten niets of maximaal de helft vergoed kreeg.

Conclusie: de reacties op de vragen 2 en 3 lijken een bevestiging van het evaluatie onderzoek van Portaal uit 2005!

Vraag 4

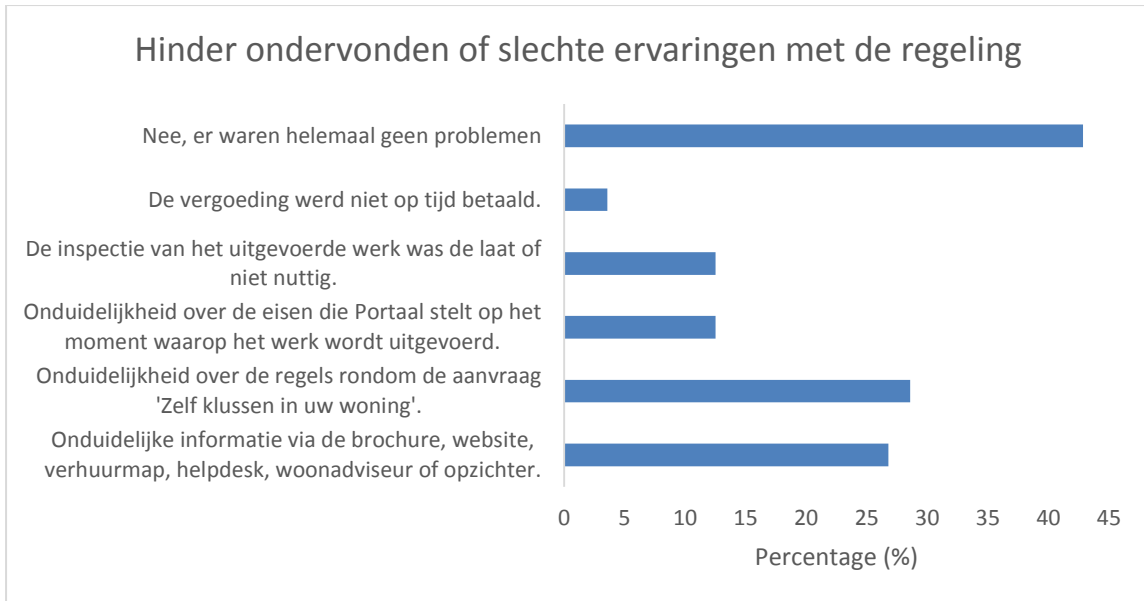
Bent u tevreden over de hoogte van de vergoeding?

U kunt hier een cijfer geven van 1 tot 10, waarbij “1” betekent “zeer ontevreden” en “10” betekent “zeer tevreden”.



54 van de 63 personen die een ZAV-aanvraag hebben ingediend hebben een waarderingcijfer gegeven met betrekking tot de hoogte van de vergoeding. Ze konden een cijfer geven van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor “zeer ontevreden” en 10 voor “zeer tevreden”. 17 personen gaven een 1 (31,5%). Iets meer dan 60% geeft een onvoldoende (cijfer 1 t/m 5). Opvallend is dat degene die een onvoldoende geven dat ook uitgesproken doen. De helft van de mensen die een onvoldoende geeft, geeft een 1. Een kleine 40% geeft een voldoende (cijfer 6 t/m 10).

Vraag 5 Heeft u hinder ondervonden of slechte ervaringen opgedaan met de regeling 'Zelf klussen in uw woning'? U kunt meerdere antwoorden geven.



Hier kon men meerdere antwoorden geven. 24 van de 56 respondenten (42,9%) vond dat er geen problemen waren met de regeling 'Zelf klussen aan uw woning'. De meeste klachten betroffen onduidelijkheid over de regels (28,5%) en onduidelijke informatie (26,8%).

Vraag 6 Hieronder staan zaken die Portaal per 1 jan. 2013 NIET meer wil vergoeden. Kruis maximaal 10 zaken aan die volgens u **wel** vergoed moeten worden.



292 van de 307 respondenten hebben bij deze vraag 1 of meerdere antwoorden gegeven.

De top-7 van wat men graag vergoed wil hebben:

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 middengroep:

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%)

De top-5 van de zaken die het minst populair zijn:

1. Carport: 9 keer genoemd (3,1%)
2. Douche/badkamer verplaatsen naar kleine slaapkamer: 35 keer genoemd (12%)
3. Houten berging in de tuin: 38 keer genoemd (13%)
4. Muur tussen woonkamer en keuken verwijderen: 38 keer genoemd (13%)
5. Douchevergroting met 1m²: 46 keer genoemd (15,8%)

Toelichting bij de keuze van de onderdelen in vraag 6

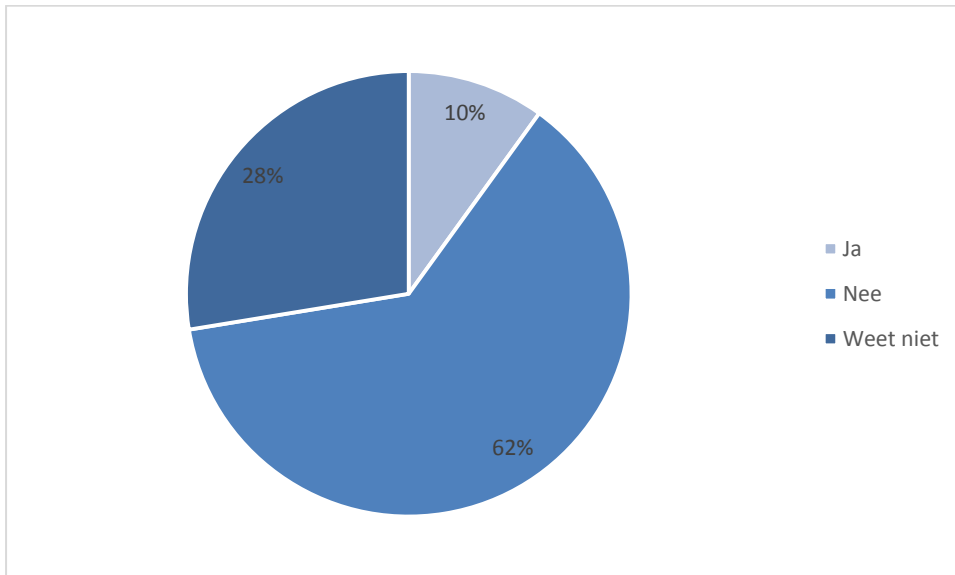
Overgenomen uit huidige ZAV-regeling (2004):

1. Aanrechtblad verlengen (wens van de HBV's) en extra keukenkastjes (huidige ZAV-regeling)
2. Aardlekschakelaar aanbrengen
3. Douche/badkamer verplaatsen naar kleine slaapkamer
4. Douchevergroting met ca. 1m²
5. Dubbelglas
6. Hang- en sluitwerk (inbraakwerend hele woning)
7. Houten berging in de tuin
8. Mechanische ventilatie aanbrengen in keuken/badkamer/wc
9. Muur tussen woonkamer en keuken verwijderen
10. Plaatsen groepenkast met aardlekschakelaar
11. Toilettrenovatie (tegelwerk én sanitair vervangen)
12. Vaatwas/wasmachine aansluiting aanbrengen (in keuken of op zolder)
13. Vloerafwerking (vervanging betegeling wc-vloer, badkamervloer) (lijkt op douchemodernisering in de huidige ZAV-regeling)
14. Vloerisolatie gehele woning
15. Zonnepanelen/zonneboiler (combinatie: zonnepanelen in huidige ZAV-regeling; zonneboiler is een wens van de HBV's)

Onduidelijkheid over:

1. Carport:
in bijlage 3 (Overzicht ZAV Portaal) en bijlage 4 (Overzicht Vergoeding ZAV's Portaal) wordt dit niet vermeld, maar in bijlage 5 (Overzicht overgenomen / afgewezen alternatieven) besloot de stuurgroep op 14 juni om dit wel op te nemen tegen vergoeding achteraf. In de huidige ZAV-regeling wordt dit wel vergoed. Daarom opgenomen in de lijst.
2. Ketel vervangen voor HR-ketel:
bijlage 3 (Overzicht ZAV) lijkt te bevestigen dat dit wordt vergoed, maar in bijlage 4 (Overzicht vergoedingen ZAV's Portaal) komt dit niet voor. HBV's wensten dit wel. Daarom opgenomen in lijst.

Vraag 7 Portaal gebruikt zelf een afschrijvingstermijn van 30 jaar voor casco (garage, stenen berging, uitbouw, etc.) en 20 jaar voor installaties/interieur. Voor huurders (uw investering) is dat 15 en 10 jaar. De helft dus. Vindt u dat redelijk?

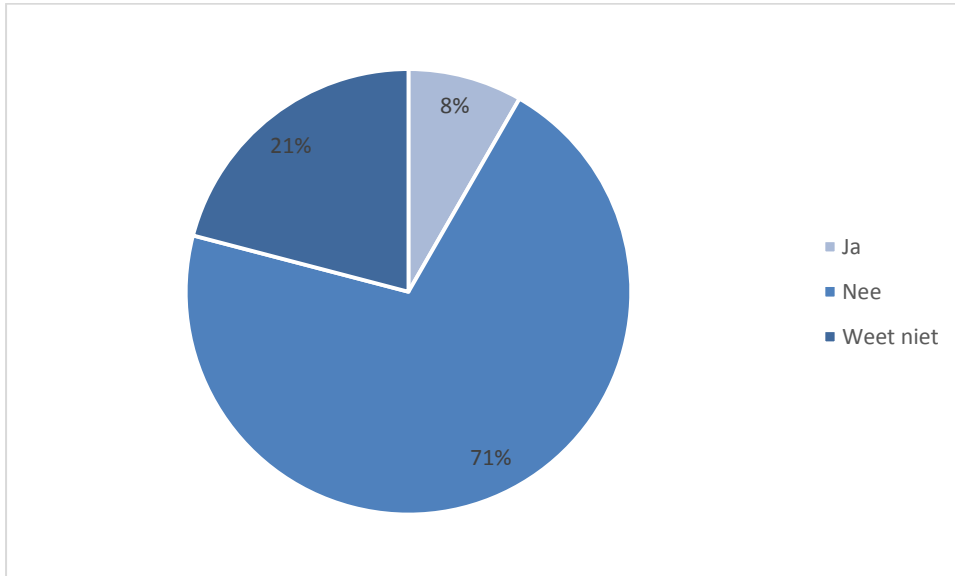


301 van de 307 respondenten gaf een antwoord op deze vraag. Slechts 10% vond het redelijk dat Portaal voor de huurders de helft van de afschrijvingstermijn hanteert dan die ze voor zichzelf gebruikt. 62% vond dit onredelijk, en 28% kon hier niets over zeggen.

Conclusie: de overgrote meerderheid (62%) wijst het voorstel van Portaal af

Vraag 8

In de huidige regeling vergoedt Portaal u direct maximaal 50% van wat u investeert in uw woningverbetering. In de nieuwe regeling vergoedt Portaal u achteraf (bij verhuizing) ook 50% van de investering, maar dan in combinatie met een afschrijvingstermijn van 10 of 15 jaar. Vindt u dat redelijk?

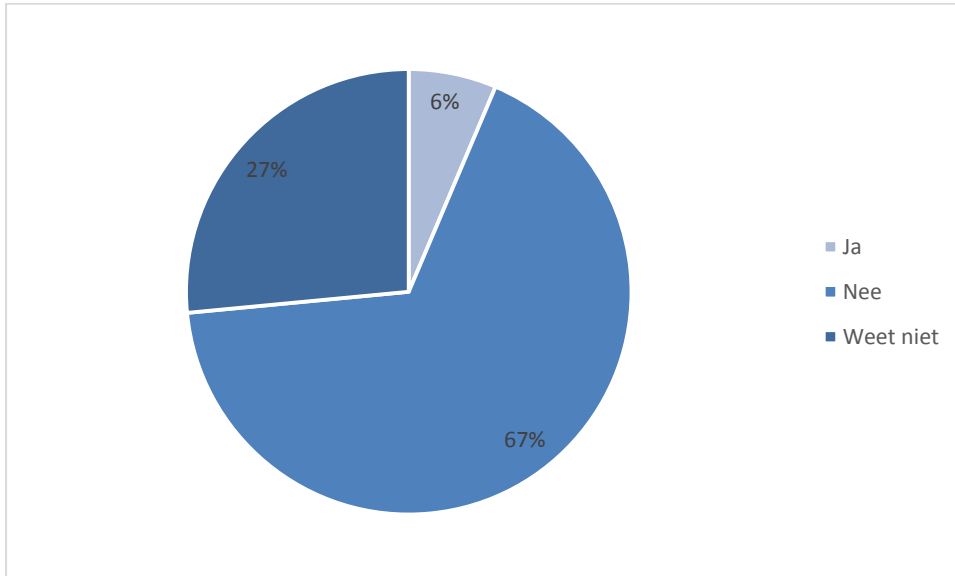


Hier gaven 300 van de 307 respondenten een antwoord op. Slechts 25 personen (8,3%) was akkoord met het voorstel om achteraf 50% van de investering te vergoeden in combinatie met de gehalveerde afschrijvingstermijn. 213 respondenten (71%) zagen dat niet zitten. 1 op de 5 mensen wist het niet.

Conclusie: de overgrote meerderheid (71%) wijst het voorstel van Portaal af

Vraag 9

Stel dat u een garage laat bouwen. Portaal schat dat dit € 10.000 kost (materiaal en arbeidsuren). De afschrijving wordt gebaseerd op 50% van dit bedrag. De garage wordt in 15 jaar afgeschreven. Als u na 12 jaar verhuist, dan krijgt u € 1.000 terug. Vindt u dit redelijk?



Deze vraag diende ter controle om na te gaan of men de voorgaande twee vragen goed had begrepen. 298 van de 307 respondenten gaf hier een antwoord. 19 respondenten (6,4%) waren het eens met de door Portaal voorgestelde afschrijvingstermijn en de 50% vergoeding over de investering. 200 personen (67,1%) waren het hier niet mee eens. 79 personen (26,5%) wisten het niet.

Conclusie: de overgrote meerderheid (67%) wijst het voorstel van Portaal af

Bijlage 3: Bouwkundige en technische eisen en voorwaarden.

Het lijkt nog in een discussiefase te verkeren gezien de persoonlijke opmerkingen van de auteur.

Hier hebben we de volgende vragen:

- Airconditioner: kan de volgende huurder de airco overnemen als hij/zij daar interesse in heeft?
- Douche of badkamerrenovatie: “Beton- emaille en granito compleet verwijderen”. Geef duidelijker aan wat er verwijderd moet worden en waar wel of niet overheen getegeld mag worden (zie ook:Renoveren toiletruimte Tegelwerk in badkamer, toilet en keuken)
- Douchevergroting ca 1m²: “De hoogte van huurverhoging of vergoeding berekenen in combinatie met C7”. Wat is dat? Totale douche of badkamerrenovatie?
- Renoveren toiletruimte: “Opmerking: Bij badkamer wordt over bestaande tegelwerk tegelen niet toegestaan in toiletruimte wel. Lijkt mij dat hier dezelfde regels moeten gelden als bij een badkamer/doucheruimte.” Dat staat niet duidelijk vermeld bij het onderdeel douche of badkamerrenovatie. Dit lijkt nog een discussiepunt te zijn.
- Binnendeuren wijzigingen / verwijderen / vervangen: “De deur moet minimaal 30 minuten brandwerend zijn. Opmerking: Brandwerendheidseis kan m.in. nooit hoger zijn dan bestaande situatie.” Dit is blijkbaar nog in discussie.
- In enkele gevallen is niet duidelijk wie wat moet doen. Zie de vragen en opmerkingen van de auteur bij:
 - o Inbraakwerend hang- en sluitwerk
 - o Keuken uitbouwen (steen)
 - o Uitbouw (steen)
 - o Serre 6m²
 - o Houten berging
 - o Stenen berging

Dan nog een enkele opmerking:

Voor vergoedingen die in grootte/volume kunnen variëren zijn standaardbedragen voor het totaal niet goed aan te geven. Hiervoor dient een m³ prijs gehanteerd te worden. Voorbeelden hiervan zijn serre, garage, dakisolatie (prijs m²), etc. Daarnaast zou er voor fundering een regionale/lokale prijs bedacht moeten worden. Immers, op zandgrond is het makkelijker funderen dan in een veen-/kleigebied.