



# Bewoners Advies Groep

## **Advies**

## **‘Verhuizen’**

Opdrachtgever: Nijestee  
juni 2013

John van Veen

senior adviseur Woonbond Kennis- en Adviescentrum

## Inleiding

Op 29 mei is de Bewoners Advies Groep (BAG) van Nijestee gestart met dertien deelnemers. In drie bijeenkomsten heeft de BAG zich gebogen over het thema 'Verhuizen'. Tijdens de inleidende bijeenkomst waren Michel Beek, manager NPO en Thijs Zwiers, manager Bedrijfsbureau van Nijestee, aanwezig om een toelichting te geven op het thema en ter introductie van de adviesvragen. Tijdens de vierde en laatste bijeenkomst van de BAG op 3 juli is het advies aangeboden aan Nijestee en heeft Nijestee een eerste reactie gegeven op de adviezen.

## De hoofdvraag

**Wat is belangrijk voor de vertrekkende huurder en wat is belangrijk voor de woningzoekende die bij Nijestee gaat huren?**

### **1 Deelvragen bij vertrekkende huurder**

- a. Hoe wilt u de woning achterlaten en wilt u alles/iets achterlaten?
- b. Wat vindt u van de opzegtermijn?
- c. Welke informatie wilt u van ons ontvangen zodat u zo soepel mogelijk uw woning kunt verlaten?
- d. Vindt u het goed dat er meerdere kandidaten tegelijk uw woning mogen bekijken (terwijl u er nog woont)?

### **2 Deelvragen bij nieuwe huurder**

- a. Stelt u het op prijs dat een medewerker van Nijestee meegaat bij een bezichtiging?
- b. Vindt u het goed dat er meerdere kandidaat-woningzoekenden tegelijk aanwezig zijn?
- c. Hoe moeten wij de woning opleveren? Wilt u hierover in overleg met Nijestee?
- d. Wilt u betalen voor extra voorzieningen en/of wilt u zelf werkzaamheden uitvoeren?

Op de volgende bladzijden worden de vragen uitgewerkt.



## **Wat is belangrijk voor de vertrekkende huurder en wat is belangrijk voor de woningzoekende die bij Nijestee gaat huren?**

### **1 Deelvragen bij vertrekkende huurder**

#### ***Ad a. Hoe wilt u de woning achterlaten en wilt u alles/iets achterlaten?***

De BAG is van mening dat er een mogelijkheid moet zijn om te overleggen met de nieuwe huurder. Maatwerkspullen zoals vloer, luxaflex en gordijnen (lampen?) moeten kunnen blijven ter overname, ook als er bij vertrek uit de woning nog geen nieuwe huurder bekend is.

De BAG ervaart Nijestee hierin als te star en vraagt om meer overleg met en flexibiliteit van Nijestee. Daarnaast vraagt de BAG aandacht en uitleg over ZAV's bij vertrekkende huurders, en de mogelijkheid om hier een vergoeding voor te krijgen. De ervaring is dat hier niet of weinig aandacht voor is vanuit Nijestee.



Voorbeeld zoals het niet moet: Een van de BAG-leden vertelt over zijn ervaring met het verhuisproces. In zijn woning zat schimmel in de douche en de woning werd door nieuwe huurders (daarom) steeds afgewezen. Dit betekende dat hij de laminaatvloer niet over kon dragen. Na een maand moest hij de sleutel inleveren zonder dat er een nieuwe huurder was. Nijestee droeg hem toen op om binnen een uur de laminaatvloer te verwijderen, anders zou hij een boete krijgen. Over deze gang van zaken is hij zeer ontevreden want het resultaat was: de laminaatvloer kapot, het huis lelijk opgeleverd en geen nieuwe huurder. Dit was voor alle partijen ongunstig.

#### ***Advies***

- *Creëer een mogelijkheid dat huurders kunnen overleggen ter overname van bijvoorbeeld vloeren en gordijnen.*
- *Wees flexibel met afspraken over verwijderen vloeren e.d. wanneer de woning niet aansluitend verhuurd kan worden.*
- *In gesprek met vertrekkende huurder aandacht besteden aan mogelijke ZAV's en een eventuele vergoeding.*

#### ***Ad b. Wat vindt u van de opzegtermijn?***

De BAG-leden zijn tevreden met de opzegtermijn van een maand.

De BAG is wel van mening dat een variabele termijn, bijvoorbeeld één, twee of drie weken, mogelijk moet zijn afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden.

Bijvoorbeeld: iemand overlijdt aan het begin van de maand en het huis komt halverwege de maand leeg. Met andere woorden: opzegtermijn in overleg met de huurder vaststellen.

#### ***Advies***

- *Maak de opzegtermijn variabel en stel deze vast in overleg met de vertrekkende huurder.*

***Ad. c: Welke informatie wilt u van ons ontvangen zodat u zo soepel mogelijk uw woning kunt verlaten?***

De BAG heeft behoefte aan duidelijke/compacte informatie voor de vertrekkende huurder over wat er allemaal gedaan moet worden in woning. Met daarbij behorende checklist.

***Advies***

*Geef goede compacte informatie, map of folder, en een duidelijke checklist. Zet deze folder en checklist ook op de website.*

***Ad d. Vindt u het goed dat er meerdere kandidaten tegelijk uw woning mogen bekijken terwijl u er nog woont?***

De BAG is van mening dat het bekijken van een woning door nieuwe huurders in overleg moet plaatsvinden, maar wanneer de woning nog bewoond is niet met meerdere nieuwe huurders tegelijk. Bezichtiging met meerdere kandidaat-huurders tast de privacy aan en maakt dat het chaotisch wordt. Het overleg over de overname van spullen is ook lastig met meerdere kandidaten.

***Advies***

Bezichtiging van de woning in overleg en niet met meerdere kandidaat-huurders tegelijk wanneer de woning nog wordt bewoond. (Aantasting privacy, mogelijkheid tot overleg over overname spullen wordt dan erg lastig.)

## **2 Deelvragen bij nieuwe huurder**

***Ad a. Stelt u het op prijs dat een medewerker van Nijestee meegaat bij een bezichtiging?***

De BAG heeft de voorkeur om als nieuwe huurder eerst de woning alleen te bezichtigen wanneer deze nog bewoond wordt. Het wordt wel handig gevonden als een opzichter van Nijestee meegaat met de bezichtiging als de woning leeg is. Ook hier geldt, niet standaard maar op verzoek. Verschillende BAG-leden hebben de ervaring dat er weinig/geen uitleg is gegeven over bijvoorbeeld technische installaties in de nieuwe woning. De BAG concludeert dan ook dat bij het betrekken van een nieuwe woning er behoefte is aan informatie over de technische installaties. Belangrijk is dat er door Nijestee duidelijk gecommuniceerd wordt en men zich wat flexibeler opstelt.

***Advies***

- Bezichtiging van de nieuwe woning, als deze nog bewoond wordt, zonder Nijestee.
- Bezichtiging van de nieuwe woning in lege staat samen met opzichter van Nijestee.
- De communicatie en uitleg over de aanwezige elektrische installaties in de nieuwe woning moet beter.

***Ad b. Vindt u het goed dat er meerdere kandidaat-woningzoekenden tegelijk aanwezig zijn?***

De BAG ervaart het als onprettig als er meerdere kandidaten tegelijk de woning bezichtigen; aantasting van de privacy en lastig bij gesprek over overname spullen. Voor slecht verhuurbare woningen kan eventueel een inloopmiddag zinvol zijn met een medewerker van Nijestee als vraagbaak in de woning.

### **Advies**

- Geen bezichtiging met meerdere kandidaat-huurders.
- Voor slecht verhuurbare woningen kan een inloopmiddag zinvol zijn, wel met een medewerker van Nijestee als vraagbaak in de woning aanwezig.

### **Ad. c. Hoe moeten wij de woning opleveren? Wilt u hierover in overleg met Nijestee?**

De BAG wil bij de oplevering van de te huren woning overleg met Nijestee over de staat en de wijze van de op te leveren (opgeleverde) woning. De nieuwe huurder moet in overleg met Nijestee kunnen afspreken dat hij/zij een deel van het 'opknopwerk' zelf ter hand neemt tegen bijvoorbeeld een of twee maanden gratis huren, afhankelijk van de conditie van de woning en de hoeveelheid werk. Zelfwerkzaamheid kan voor een aantal huurders aantrekkelijk zijn om eigen wensen uit te voeren en om eventueel wat geld uit te sparen. De ervaring bij verschillende BAG-leden is dat er na oplevering nog geregeld met Nijestee gebeld moet worden om gebreken te verhelpen. Voorbeelden die werden genoemd: lekkage, schimmel, gaten in de muur en een toilet dat niet goed doorloopt. De BAG adviseert een oplever-checklist te maken met onder andere de volgende onderdelen: de woning moet schoon zijn, installaties moeten werken, hang- en sluitwerk in orde, kranen functioneren, lekkagevrij, schimmelvrij, tochtvrij, toilet moet functioneren, muren/deuren zijn glad.

### **Advies**

Overleg met Nijestee over oplevering, eventueel zelf opknappen van de woning en reductie huur. Technische installaties vallen buiten de afspraak over zelf opknappen.

### **Ad d. Wilt u betalen voor extra voorzieningen en/of wilt u zelf werkzaamheden uitvoeren?**

De BAG zou graag zien dat er een mogelijkheid was om voorzieningen in de woning 'op te plussen', zoals bijvoorbeeld de installatie van een afwasmachine/zonnepanelen/zonneboiler/elektrische kookplaten, energiezuinige maatregelen. De wijze van betalen voor deze extra voorzieningen, in huur/servicekosten of contant, is de keuze van de nieuwe huurder in overleg met Nijestee.

Ook de vraag om zelf werkzaamheden uit te voeren is aan de nieuwe huurder. Men is geen voorstander van het zelf laten klussen aan technische installaties in de woning.

### **Advies**

- Extra voorzieningen in de woning als 'optie' zijn gewenst.
- Betaling: contant of via huur is aan de huurder in overleg met Nijestee.
- Het zelf laten klussen in de woning/aan individuele huurders zelf overlaten, zie ook 2b, met uitzondering van de elektrische installatie..

## **Diversen**

### ***Instellen klusbedrijf***

Er wordt een idee geopperd dat Nijestee een klussenbedrijf opzet dat door Nijestee en door individuele huurders ingeschakeld kan worden.

### ***Aangifte na Inbraak***

Een BAG-lid gaf het voorbeeld dat er bij haar nieuw aanvaarde woning was ingebroken. Bij de inbraak werd een ruit vernield. Na melding door het BAG-lid gaf Nijestee aan geen aangifte te doen om de kosten van de vernieling op de dader te verhalen. Dit was volgens Nijestee te veel werk. De BAG erkent dat aangifte doen tijd kost maar vind het een slecht signaal vanuit Nijestee om geen aangifte te doen. De BAG adviseert Nijestee dan ook om in dit soort situaties altijd aangifte te doen.

### ***Efficiencyslag***

- De BAG heeft de volgende aanbevelingen om een efficiencyslag te maken: verbeteren van de communicatie tussen de verschillende onderdelen van het werkapparaat van Nijestee;
- beter inschatten van duur van een klus waardoor een betere planning gemaakt kan worden;
- onderhoudsmedewerkers voorzien van de juiste materialen;
- het goed afronden van de onderhoudsklussen;
- beter nakomen van de afspraken;
- cursus voor telefonistes: technische basiskennis.

### ***Klachtenafhandeling***

Het indienen van klachten via de website verloopt volgens een aantal BAG-leden niet soepel. Het klachtenformulier is niet compleet, het is lastig foto's te uploaden. Daarnaast wordt ook als hinderlijk ervaren dat de klachtenafhandeling niet lukt omdat telefonistes technische kennis ontberen. Ook werd als vervelend ervaren dat pas na een week bericht werd ontvangen dat de klacht in behandeling is. Tip: plaats bij klachtenformulier een plattegrond van de woning zodat men kan aankruisen waar in de woning 'het gebrek' zit.

### ***WoningNet***

De BAG zet haar vraagtekens bij het huidige woonruimteverdeelsysteem op basis van het aantal verzamelde punten. Op deze manier hebben starters weinig kans op woningen op de betere plekken van het bezit van Nijestee.

## Samengevat: de adviezen op een rij

### 1 *Deelvragen bij vertrekkende huurder*

- a. **Hoe wilt u de woning achterlaten en wilt u alles/iets achterlaten?**
- Creëer een mogelijkheid dat huurders kunnen overleggen: ter overname van bijvoorbeeld vloeren en gordijnen.
  - Wees flexibel met afspraken over verwijderen vloeren e.d. wanneer de woning niet aansluitend verhuurd kan worden.
  - In gesprek met vertrekkende huurder aandacht besteden aan mogelijke ZAV's en een eventuele vergoeding.
- b. **Wat vindt u van de opzegtermijn?**  
Maak de opzegtermijn variabel en stel deze vast in overleg met de vertrekkende huurder.
- c. **Welke informatie wilt u van ons ontvangen zodat u zo soepel mogelijk uw woning kunt verlaten?**  
Geef goede compacte informatie, map of folder, en een duidelijke checklist. Zet deze folder en checklist ook op de website.
- d. **Vindt u het goed dat er meerdere kandidaten tegelijk uw woning mogen bekijken terwijl u er nog woont?**  
Bezichtiging van de woning in overleg en niet met meerdere kandidaat-huurders tegelijk wanneer de woning nog wordt bewoond. (Aantasting privacy, mogelijkheid tot overleg over overname spullen wordt dan erg lastig.)

## 2 Deelvragen bij nieuwe huurder

- a. **Stelt u het op prijs dat een medewerker van Nijestee meegaat bij een bezichtiging?**
- Bezichtiging van de nieuwe woning, als deze nog bewoond wordt: zonder Nijestee.
  - Bezichtiging van de nieuwe woning in lege staat: samen met opzichter van Nijestee.
  - De communicatie en uitleg over elektrische installaties in de nieuwe woning moet beter.
- b. **Vindt u het goed dat er meerdere kandidaat-woningzoekenden tegelijk aanwezig zijn?**
- Geen bezichtiging met meerdere kandidaat-huurders.
  - Voor slecht verhuurbare woningen kan een inloopmiddag zinvol zijn, wel met een medewerker van Nijestee als vraagbaak in de woning aanwezig.

- c. **Hoe moeten wij de woning opleveren? Wilt u hierover in overleg met Nijestee?**

Overleg met Nijestee over oplevering, eventueel zelf opknappen van de woning en reductie huur. Technische installaties vallen buiten de afspraak over zelf opknappen.



- d. **Wilt u betalen voor extra voorzieningen en/of wilt u zelf werkzaamheden uitvoeren?**
- Extra voorzieningen in de woning als 'optie' zijn gewenst.
  - Betaling: contant of via huur is aan de huurder in overleg met Nijestee.
  - Het zelf laten klussen in de woning/aan individuele huurders zelf overlaten, zie ook 2b, met uitzondering van de elektrische installatie.