

Onderwerp: reactie op advies HAG 'Woonlasten'

Bijlage: reactie op overige ideeën

Geachte heer, mevrouw,

In september is de tweede huurdersadviesgroep (HAG) van Acantus gestart. U heeft deelgenomen aan deze HAG. In de laatste bijeenkomst op 7 oktober 2014 hebben wij het advies van u ontvangen. In deze brief leest u onze inhoudelijke reactie op het advies.

Hoofd- en deelvragen

De twee adviesvragen voor deze HAG waren:

- 1. Wat kan Acantus samen met de huurder doen om de woonlasten te beperken?*
- 2. Wanneer is het voor u als huurder interessant om zelf werkzaamheden aan de binnenzijde van de woning uit te voeren?*

De tweede vraag is beantwoord aan de hand van de volgende vier deelvragen:

- a. Welke werkzaamheden zou u als huurder zelf willen uitvoeren van de A-Z lijst?
- b. Welke werkzaamheden zou u als huurder zelf willen uitvoeren bij het betrekken van een nieuwe woning?
- c. Welke werkzaamheden zou u als huurder met uw burens in een wooncomplex zelf willen uitvoeren om de servicekosten te verlagen?
- d. U betaalt € 1,20 per maand aan het ontstoppingsfonds en € 1,50 per maand aan glasschadevoorziening. Zou u als huurder de glasverzekering en het ontstoppen zelf willen regelen en betalen? En waarom?

Beperken van de woonlasten

In het advies van de HAG worden een viertal ideeën aangedragen om de woonlasten voor de huurder te kunnen beperken. Acantus vindt het de moeite waard om het voorstel om huurders korting op de huur te geven in ruil voor het uitvoeren van klussen voor andere huurders van Acantus uit te werken. In 2015 starten we met een pilot.

De twee voorstellen om korting op de streefhuur voor lage inkomensgroepen en korting op huren voor lage middeninkomens passen niet binnen ons beleid en zullen we niet verder uitwerken. De meeste huurders van Acantus verdienen minder dan € 21.000,- of € 29.000,- en daar is ons streefhuurbeleid (gemiddeld 70%) al op opgesteld. Een korting op de streefhuur levert een te groot verlies op en kan zonder grote kostenbesparingen dan ook niet worden doorgevoerd. In het koersdocument 2014-2018 is betaalbaarheid van de huren een belangrijk speerpunt.

Acantus richt zich niet op de middeninkomens, omdat deze doelgroep in ons werkgebied zelf een woning kan kopen. Bovendien hebben wij slechts zo'n 100 vrije sectorwoningen, welke we proberen te verkopen bij opzegging.

Wij zijn het met uw advies eens dat isolatie en energiezuinige verlichting de energielasten en dus de woonlasten kunnen drukken. Acantus begrijpt de behoefte om de mogelijkheid te bieden een woning individueel te kunnen laten isoleren. Voor onze organisatie is dit

minder efficiënt, waardoor de voorkeur bij planmatige isolatie ligt. Voor dakisolatie is dat sowieso de beste manier. Wij gaan bekijken op welke manier het haalbaar is om meer klantgericht te isoleren. Dit sluit aan bij ons missie om onze huurders de ruimte te geven om van hun woning een thuis te maken.

Het aanbrengen van energiezuinige verlichting vindt plaats bij vervanging als dit mogelijk is. Wij gaan nader onderzoek verrichten naar energiezuinige verlichting en de inzet van bewegingssensoren. Wij nemen hierbij de veiligheid in en om onze gebouwen in ogenschouw.

Uitvoeren van werkzaamheden aan de binnenzijde van de woning

Acantus ziet mogelijkheden om bepaalde werkzaamheden aan de binnenzijde van de woning bij de huurder te leggen, zodat we daarmee op (arbeid)kosten kunnen besparen en dit voordeel ten goede komt aan de huurder. Wij zijn blij dat de HAG hierover ook positief is. In 2015 zullen we dit verder onderzoeken. We starten hiervoor een werkgroep met een aantal huurders vanuit de HAG op.

Wij zijn erg enthousiast over het advies van de HAG om in overleg met de nieuwe huurder te bepalen welke werkzaamheden de nieuwe huurder kan overnemen van Acantus bij het opknappen van de nieuw te betrekken woning. Ook dit voorstel werken we in 2015 verder uit.

Op de servicekosten kan worden bespaard. In het advies is aangegeven dat schoonmaakwerkzaamheden, het vervangen van lampen, het tuinonderhoud en de uitvoering van kleine klusjes door de huurder zelf uitgevoerd kunnen worden. De ideeën om de schoonmaak in complexen door huurders zelf te laten doen spreekt ons aan en zullen we dan ook in een pilot gaan uitproberen.

Het laten vervangen van kapotte lampen gebeurt al veel door bewoners zelf.

Het tuinonderhoud is altijd een discutabel onderwerp. De huurder is zelf verantwoordelijk voor het tuinonderhoud bij een eengezinswoning. Een huurkorting zal hier dan ook niet van toepassing zijn. Uiteraard kunnen buurtbewoners bij elkaar de tuin onderhouden, waarbij men elkaar daarvoor een vergoeding geeft. Bij complexen is dit wel een mogelijkheid en kan een huurder die het tuinonderhoud rondom complexen voor zijn rekening neemt, hiervoor worden beloond in de vorm van minder servicekosten.

Het opheffen van het ontstoppings- en glasfonds is bij Acantus al jaren een onderwerp van discussie. Het advies van de HAG en de argumentatie is echter heel duidelijk. Wij zullen dit dan ook zeker in stand houden.

Overige ideeën

Naast het advies op de door ons gestelde vragen, heeft de HAG ook nog andere ideeën aangedragen. Wij stellen het zeer op prijs dat u ook ongevraagd over andere onderwerpen advies heeft gegeven. De mening van onze huurders over onze dienstverlening vinden wij erg belangrijk. In de bijlage leest u onze reactie op deze ideeën.

Vervolgstappen

Op basis van het advies gaan we in 2015 de volgende onderwerpen oppakken:

- Pilot 'Klussen bij andere huurders in ruil voor korting' opstarten;
- Voorstel 'Klantgericht isoleren' uitwerken, inclusief verbeteren communicatie over isolatieprojecten;
- Onderzoeken mogelijkheid energiezuinige verlichting en gebruik bewegingssensoren bij verlichting complexen;
- Uitwerken voorstel 'Zelf uitvoeren van werkzaamheden van A-Z lijst' bij huren en betrekken van een woning;
- Pilot 'Verminderen servicekosten door zelf uitvoeren van werkzaamheden' opstarten;
- Voorbereiden pilot 'Kleurbepaling schilderwerk door huurder' in 2016;
- Uitwerken voorstel 'Brandpreventie appartementencomplexen'.

Tot slot

Wij zijn zeer blij met uw advies en gaan in 2015 aan de slag met het verder uitwerken van uw ideeën. Nogmaals bedankt voor uw bijdrage aan het opstellen van dit advies.

Met vriendelijke groet,
Acantus Groep

Anja Kluiters
manager Wonen

Bijlage - reactie op overige ideeën

Mentaliteitsomslag ; creëren van saamhorigheid en betrokkenheid

We kunnen ons goed vinden in het zoveel mogelijk op positieve wijze benaderen van haar huurders en klanten. In ons tuinbeleid maken we al gebruik van complimentkaarten.

Verwijderen wespennesten

Het verwijderen van wespennesten is altijd op kosten van de huurder. Wij kunnen het ontstaan van wespennesten namelijk niet voorkomen in verband met de ventilatie van de woning. Acantus verwijst de huurder bij een melding naar een ongediertebestrijder. Deze bekijkt of hij bij het wespennest kan komen. Kan hij dit niet, dan dragen wij er zorg voor dat dit mogelijk wordt gemaakt. Bijvoorbeeld door het verwijderen van stenen. De kosten van deze werkzaamheden zijn dan voor Acantus. Het verwijderen van het wespennest is voor rekening huurder.

Leasen verkoopwoning

Acantus heeft zich verdiept in het idee om te verkopen woningen in een lease-constructie aan te bieden. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat dit niet interessant is, omdat onze verkoopprijzen erg laag zijn en kopers in het gebied gemakkelijk een woning kunnen kopen. Bovendien kleven er administratieve en fiscale gevolgen aan die niet gewenst zijn.

Kleurbepaling schilderwerk woning

We zijn bereid om huurders de mogelijkheid te bieden om zelf de kleur van het buitenschilderwerk te bepalen. Voor de schilderwerkzaamheden in 2015 is het niet meer haalbaar om dit voor te bereiden, maar we zullen dit voor 2016 als een pilot gaan starten.

Toewijzing woning

Sinds begin 2014 voeren onze woonconsulenten weer standaard intakegesprekken bij nieuwe huurders. Tijdens deze gesprekken wordt ook gesproken over de woning en de buurt en beoordeelt de woonconsulent of de woning geschikt is voor de kandidaat-huurder.

Controle brandpreventie

Acantus vindt het erg positief dat bewoners zelf met het voorstel komen om ontruimingsoefeningen en preventiecontroles uit te voeren in appartementencomplexen. Deze controles vinden regelmatig plaats en vaak samen met de brandweer. Voor 2015 nemen we een bedrag op in de begroting voor brandpreventie in appartementencomplexen.