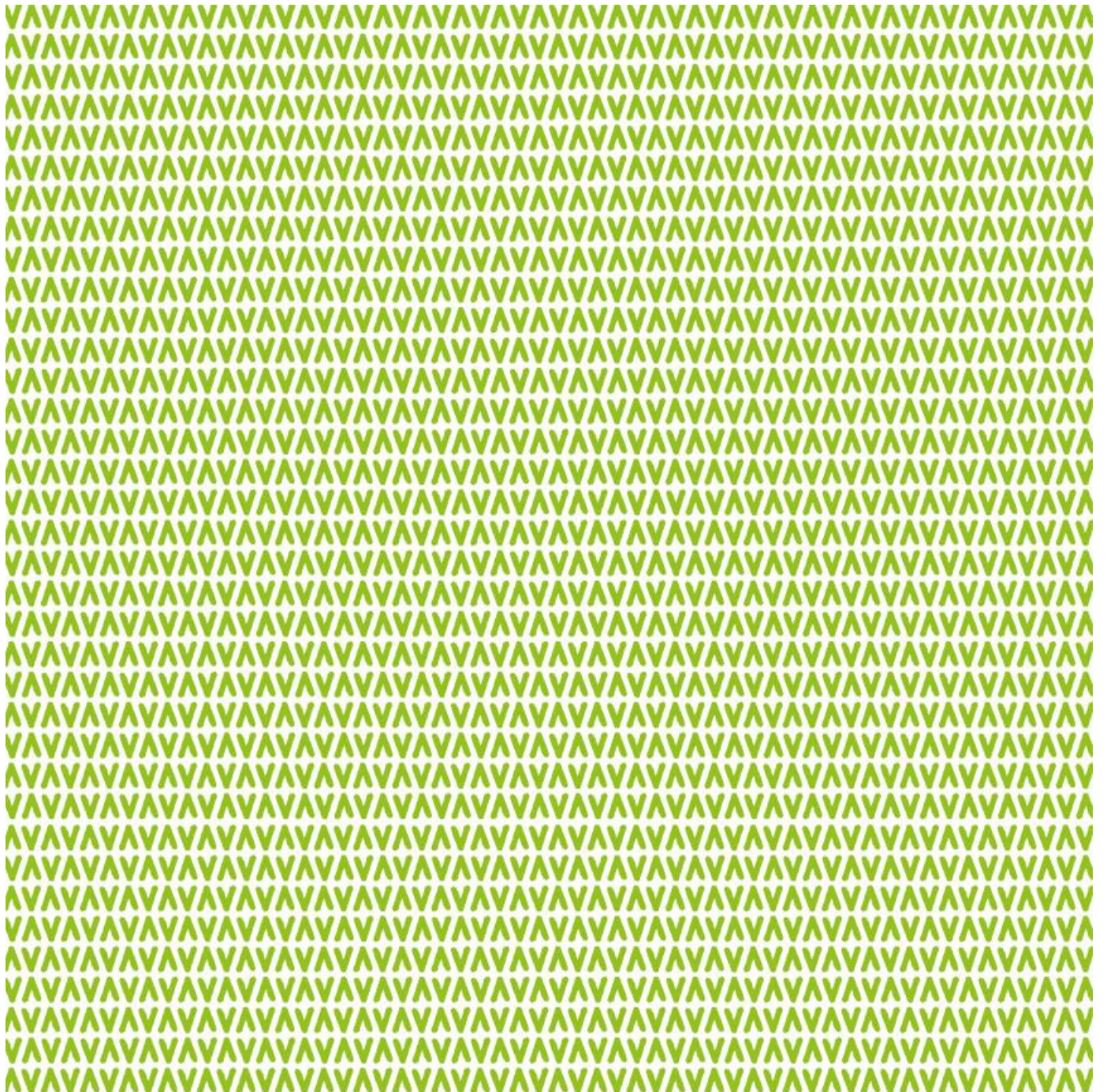


BAG:

de goede woning





Advies in hoofdlijnen

Hoofdvraag

Leveren we de goede woning op?

De deelnemers aan de BAG die onlangs zijn verhuisd, zijn tevreden over het verhuisproces. Een gesprek met de oude huurder over de woning en het wonen in het complex wordt als zeer waardevol ervaren. De BAG adviseert wel nieuwe huurders te helpen bij de beoordeling van de woning door het beschikbaar stellen van een opnamestaat. Indien huurder dat wenst, kan Nijestee worden ingeschakeld voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden.

Deelvragen

1. Welke basisonderdelen moet op orde zijn bij een nieuwe verhuring?

Help bewoners bij de beoordeling van de kwaliteit van de woning door bij de overdracht van de sleutel een opnamelijst te verstrekken.

2. Wat moet Nijestee doen of juist niet doen?

Nijestee hoeft niets te doen, tenzij de nieuwe huurder dit aan Nijestee vraagt. Laat de huurder zelf de woning beoordelen en indien bepaalde zaken als onvoldoende worden beoordeeld, los deze snel en soepel op.

3. Hoe kan Nijestee huurders helpen bij het opknappen van de woning?

Help nieuwe huurder met advies en ondersteuning bij de uitvoering van de werkzaamheden



Inleiding

Nieuwe huurders kunnen bij de bezichtiging van de woning in gesprek gaan met de oude huurder en de staat van de woning beoordelen. Met de oude huurder kunnen afspraken worden gemaakt over eventueel over te nemen voorzieningen. In het geval de staat van de woning niet voldoet aan de wensen van de nieuwe huurder, kan deze Nijestee inschakelen om reparaties uit te voeren. De keuze en de verantwoordelijkheid ligt bij de nieuwe huurder. Over het algemeen loopt dit verhuisproces goed en zijn de nieuwe huurders tevreden over dit proces.

Ook Nijestee is tevreden over dit proces, maar wil toch graag weten wat huurders nu precies vinden van deze werkwijze. Daarom is deze vraag voorgelegd aan een BewonersAdviesGroep.

Hoofdvraag:

Leveren wij een goede woning op?

Deelvragen hierbij zijn:

1. Welke basiselementen moeten op orde zijn bij de oplevering van de opnieuw te verhuren woning?
2. Wat is het gewenste opleverniveau, dus wat moet Nijestee in elk geval doen of juist niet?
3. Hoe kan Nijestee huurders helpen bij het opknappen van de woning?

In drie bijeenkomsten tot een advies

In de eerste bijeenkomst hebben Carla Terhell, directeur Woondiensten, en Jan Drenth, directeur Onderhoud, de werkwijze in het verhuurproces toegelicht. In het verleden bepaalde Nijestee de staat van de woning bij oplevering en kreeg de oude huurder een opnamestaat van werkzaamheden die deze nog moest verrichten. In het nieuwe verhuisproces is dat sinds 2013 helemaal losgelaten en bepaalt de nieuwe huurder in overleg met de oude huurder en eventueel met Nijestee de wijze waarop de woning wordt overgenomen. Uitgangspunt hierbij is dat de woning schoon, heel en veilig wordt opgeleverd.

In het verleden was het opleveren van een woning vaak een technische aangelegenheid, uitgevoerd door de afdeling Onderhoud. De laatste jaren is door Nijestee de nadruk gelegd op het overleg van de nieuwe huurders met de oude huurders en dat wordt voornamelijk uitgevoerd door de afdeling Woondiensten.

In de tweede bijeenkomst is gebrainstormd over de staat van oplevering, de kwaliteit van de woning en het proces van oplevering. Aan de hand van deze discussie is een aanzet tot een advies opgesteld.

In de derde bijeenkomst wordt deze aanzet besproken en is het advies

aangescherpt en afgerond. Op donderdag 3 november is het uitgewerkte advies nog aan alle deelnemers toegezonden voor een laatste reactieronde.

In de vierde bijeenkomst is het Advies door twee deelnemers aangeboden aan Nijestee. Carla Terhell heeft dit in ontvangst genomen voor het onderdeel verhuisproces en Jan Drenth met betrekking tot het onderhoudstechnische deel.



Algemeen

De BAG was aanvankelijk van mening dat Nijestee elke woning moest controleren op schoon, heel en veilig. Nijestee is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de woning die aan een nieuwe huurder wordt opgeleverd. Je moet weten wat je verhuurt en de nieuwe huurder mag niet worden belast met mogelijke onderhoudsgebreken. Met name de veiligheid was in de brainstorm een belangrijk punt. Verder is een lijst opgesteld waarin de kwaliteit per onderdeel is benoemd. Een opnamestaat die Nijestee dient te hanteren voor het opnieuw verhuren van een woning.

Na de inbreng van deelnemers die onlangs zijn verhuisd en in overleg met de oude huurder afspraken hebben gemaakt over overname van een aantal zaken, kreeg de discussie een andere wending. De tevredenheid van deze huurders over het proces was daarin bepalend. Een gesprek met de oude huurder over het wonen in een complex of straat wordt als zeer waardevol ervaren. De oude bewoner kan dit vanwege de persoonlijke beleving veel beter duiden dan Nijestee dat kan. Verder heeft de BAG zich nadrukkelijk uitgesproken voor een gelijke behandeling van huurders van een sociale huurwoningen en die van de vrije sector huur.

Na een boeiende discussie werden de deelnemers het eens over een aanpak waarbij de nieuwe huurder een bepalende rol heeft bij de beoordeling van oplevering van de woning. Nijestee geeft bij de sleutelafgifte de nieuwe huurder een opnamelijst mee, waarmee de nieuwe huurder de woning kan beoordelen. Indien onderdelen niet voldoen aan de kwaliteit die wordt beoogd met de opnamelijst, kan de nieuwe huurder die onderdelen bij Nijestee melden voor een beoordeling en indien nodig reparaties uitvoeren of voorzieningen aanbrengen. Een voorbeeld van opnamelijst is als bijlage bijgevoegd.



Het advies

Hoofdvraag

Leveren wij een goede woning op?

De deelnemers die recentelijk zijn verhuisd, zijn wisselend tevreden over het proces en de staat van oplevering. Wel is men van mening dat Nijestee moet weten wat de staat van de woning is bij een nieuwe verhuring. Dat kan door zelf de woning te beoordelen voordat deze opnieuw wordt verhuurd of de beoordeling aan de nieuwe huurder over te laten.

Indien dit aan de nieuwe huurder wordt overgelaten, wordt aanbevolen de huurder daarbij te helpen en deze ten behoeve van de beoordeling een checklist mee te geven.

Advies:

Geef nieuwe huurders een opnamelijst mee voor de beoordeling van de te verhuren woning. Deze helpt huurders bij de beoordeling en geeft Nijestee inzicht in de staat van de woning bij oplevering. Daarmee kan de huurder Nijestee benaderen om eventuele werkzaamheden uit te voeren, maar kan Nijestee zelf ook beoordelen of werkzaamheden nodig zijn.

Deelvragen

1 Welke basiselementen moeten op orde zijn bij de oplevering van de opnieuw te verhuren woning?

De BAG is van mening dat een woning schoon, heel en veilig moet worden opgeleverd. Elke bewoner zal het kwaliteitsniveau anders beoordelen en daarom is het goed om daar enige richting aan te geven.

Advies

Help bewoners bij de beoordeling van de kwaliteit van de woning door bij de overdracht van de sleutel een opnamelijst te verstrekken.

2 Wat is het gewenste opleverniveau, dus wat moet Nijestee in elk geval doen of juist niet?

Ook hier geldt dat een woning schoon, heel en veilig moet zijn. Nijestee hoeft in eerste instantie niets te doen, tenzij de nieuwe huurder hierom vraagt.

Advies

Laat de huurder zelf de woning op kwaliteit beoordelen en indien bepaalde onderdelen als onvoldoende worden beoordeeld, los deze dan snel en soepel op.

3 Hoe kan Nijestee huurders helpen bij het opknappen van de woning?

Een huurder kan geholpen worden door advies van een vakman en het beschikbaar stellen van enig materiaal ten behoeve van schoonmaken en sauzen van de woning. Ook kan Nijestee huurders helpen door hen bij kleine klusjes te adviseren en door te verwijzen naar goede en betaalbare klusbedrijven.

Advies

Help nieuwe huurder met advies en enige ondersteuning bij de uitvoering van werkzaamheden.



Onderhoud, beheer, veiligheid en goede voorlichting

Naast het advies op de vooraf gestelde adviesvragen heeft de BAG ook nog een aantal zaken besproken die direct een relatie hebben met de kwaliteit van het wonen en de kwaliteit van de woning. Belangrijk hierin zijn veiligheid, onderhoud en beheer van de woning en in mindere mate van de directe woonomgeving. Dit kwam voortdurend in de discussie terug en is voor de BAG dan ook aanleiding geweest om dit in het advies nadrukkelijk onder de aandacht te brengen. Het betreft de volgende punten:

1. Intercom met videocamera. Bewoners willen zien wie er voor de deur staat voordat ze die naar binnen laten.
2. Vlakke en watervrije bestrating voor entree, zodat complexen goed toegankelijk zijn voor rollators en scootmobiels en dat bevroering van water vlak voor de deur wordt voorkomen.
3. Gladheidsbestrijding door Nijestee bij ouderencomplexen, of ondersteuning van huurders die dit zelf wel kunnen en willen.
4. Loze ruimtes, bijvoorbeeld onder trappen, dichtmaken.
5. Glazenwasser die op verzoek van bewoners door Nijestee geregeld wordt.



Communicatie

De BAG is van mening dat de informatieverstrekking aan bewoners over de woning en het gebruik van de woning door Nijestee beter en zorgvuldiger kan. Zo ontbreken vaak goede handleidingen voor installaties en het verdere gebruik van de woning.

Als laatste wil de BAG nog de volgende punten onder de aandacht van Nijestee brengen:

1. Advies en doorverwijzing/bemiddeling bij het inschakelen van (klus-)bedrijven.

2. Advies en doorverwijzing naar vrijwilligers die huurders kunnen helpen bij kleine klusjes in de woning.
3. Advies bij verhuisservice.
4. Advies en ondersteuning bij WMO-aanpassingen.
5. Voorlichting over de wijk en over eventuele planontwikkeling die voor een huurder van belang kan zijn.

BAG: BEWONERS
ADVIESGROEP





Opnamestaat bij oplevering van woning

Bij de bezichtiging van een nieuwe woning komt u in gesprek met de zittende / vertrekkende huurder. In dat gesprek kunt u met de oude bewoner gegevens over de woning uitwisselen, over te nemen zaken bepalen en de kwaliteit van de woning beoordelen. Om u te helpen bij de beoordeling van de staat van de woning hebben wij een "Opnamelijst van oplevering" verstrekt en kunt u bij eventuele gebreken Nijestee inschakelen om deze te repareren.

Woning en Berging

- woning en berging zijn bezemschoon

Trap

- heel, vast en kaal (met uitzondering van lijmresten)

Muren en wanden

- behangen, behangklaar of voorzien van fijne structuur (maximaal 3 mm.)

Deuren en kozijnen

- heel, geen gaten en overschilderbaar

Centrale verwarming

- voorzien van een cv-vulslang, vulsleutel en ontluchtingsleutel
- een goede gebruiksaanwijzing.

Radiatoren

- roestvrij en geschilderd in lichte tinten

Plafonds

- egaal en in lichte tinten gesaust

Hang- en sluitwerk

- heel en onbeschilderd
- draaiende delen zijn veilig af te sluiten
- op begane grond zijn draaiende delen voorzien van vergrendelbare sluitingen

Elektra

- heel en veilig
- lampaansluitingen zijn voorzien van centraaldoosdeksels en kroonsteentjes
- stopcontacten goed bereikbaar

Keuken

- heel, compleet en afgesteld

Badkamer en toilet

- wand- en vloertegels kalk- en schimmelvrij

Vloeren

- egaal en ongestoffeerd

Tuin

- redelijk onderhouden
- geen obstakels

