



Woonstichting Etten-Leur  
t.a.v. K.M.A. van Dongen, directeur/bestuurder  
R. van Son, directeur wonen

Bredaseweg 1  
Postbus 140

4870 AC Etten-Leur

Onderwerp: **advies c.q. instemming met aanpassingen Huurcomfort**

Etten-Leur, 23 november 2016

Geachte heren van Dongen en van Son,

Op 3 november heeft de HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur (HBV) van Woonstichting Etten-Leur (WEL) een bericht e-mail ontvangen met de volgende inhoud:

*In het regulier overleg van 7 september hebben we afgesproken nog terug te komen op de aanpassingen met betrekking tot het Huurcomfort.*

*Dit doen we in deze mail.*

*Hierin schetsen we kort een terugblik en vervolgens hoe het Huurcomfort er uit komt te zien.*

*Jullie opmerkingen waren met name gericht op de communicatie bij ontstoppingen, ook dit lichten we toe.*

#### *Terugblik*

*Hierbij een korte terugblik op wat we op een aangename manier met elkaar besproken hebben. Sinds 13 jaar doet WEL al meer dan wettelijk is vereist, onder de naam 'Huurcomfort'. Dit zijn onderhoudstaken die huurders eigenlijk volgens de wet, Besluit Kleine Herstellingen, zelf dienen uit te voeren, maar die wij graag voor onze rekening nemen. Denk aan het ontluchten van een cv-installatie, het smeren van hang- en sluitwerk etc. Deze onderhoudsservice wordt door de huurders goed gewaardeerd! Huurders geven een dikke 8+ aan onze onderhoudsdienst. Hier zijn wij best trots op én een teken dat wij ons werk goed doen. Dit willen we dan ook graag zo houden.*

#### *Huurcomfort blijft*

*Door stijgende onderhoudskosten hebben wij dit jaar onze extra onderhoudsservice 'Huurcomfort' moeten evalueren. We zijn, samen met de HBV, tot de conclusie gekomen dat we hier toch gewoon mee doorgaan.*

*Waar andere corporaties dit niet verzorgen of er gemiddeld zo'n € 5 per maand extra voor vragen, blijven wij dit kosteloos uitvoeren.*

*Dit besluit is in gezamenlijk overleg met het MT van WEL en de HBV genomen. WEL blijft een hoog serviceniveau hanteren naar haar huurders.*

#### Communicatie

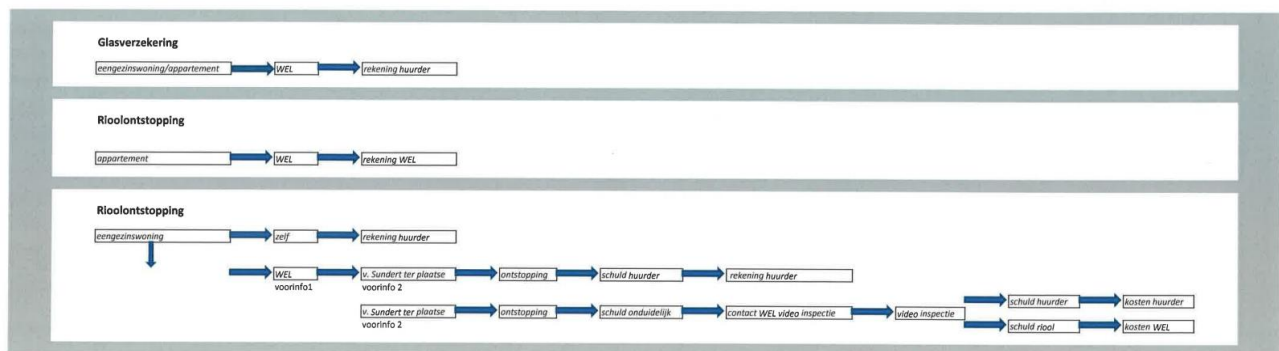
Voor huurders blijft het huurcomfort dus bestaan met hierbij een tweetal wijzigingen per 1 januari 2017.

Het herstellen van glas sluiten we uit en het riool ontstoppen wordt niet meer standaard meegenomen binnen ons onderhoud.

In onze communicatie aan de huurders bieden wij in 2017 een service afspraak aan met Van Sundert. Tegen een tarief van € 60 all-in staan zij voor onze huurders klaar. Het staat huurders uiteraard vrij zelf een ontstoppingsbedrijf te kiezen. Ook op het afsluiten van een glasverzekering wijzen wij onze huurders, vaak voor een klein bedrag af te sluiten bij een bestaande inboedelverzekering. Door ons besluit van een goede communicatie te voorzien leggen wij de (reden) tot wijziging uit en de gevolgen en hoe WEL deze ondervangt met service afspraken.

Tot slot

In onderstaand schema is stapsgewijs weergegeven hoe het gehandhaafde Huurcomfort eruit komt te zien voor de klant.



Voorinfo 1: WEL informeert huurder over service afspraak met van Sundert. € 60 inclusief

Voorinfo 2: Van Sundert informeert dat in geval van een onduidelijke verstoppingsoorzaak er een video inspectie kan plaatsvinden. De uitkomst van de video inspectie geeft duidelijkheid in de reden van de verstopping en daarmee wie de video inspectie betaald. De uitkomst is bindend voor de huurder en WEL.

Wij gaan ervan uit dat we met deze communicatie handen en voeten kunnen geven aan het Huurcomfort per 1 januari 2017.

Laat even weten of we op deze wijze verder kunnen. We willen graag onze huurders tijdig informeren circa medio november.

Een reactie van jullie zijde voor deze tijd zou fijn zijn. En natuurlijk staan wij open voor vragen.

De HBV beschouwt de e-mail als een adviesaanvraag en verzoek tot instemming.

Wij delen de mening van WEL dat Huurcomfort een fijne service is, waar de huurder blij mee zijn. Anders dan WEL zien wij dit niet als een extra, maar als onderdeel van de huurovereenkomst, waarvan de kosten in de huur zijn verdisconteerd. Grondslag daarvoor is de wijze waarop Huurcomfort is geïntroduceerd en daarna is gepresenteerd bij het aangaan van een huurovereenkomst.

Wel wil op twee onderwerpen Huurcomfort aanpassen: het herstellen van glas wordt uitgesloten en het riool ontstoppen wordt niet meer standaard meegenomen.

### Herstellen van glas

WEL heeft aangegeven dat het merendeel van de claims voor glasherstel komt door het moedwillig breken van ruiten. Veelal om na buitensluiting toch weer de woning binnen te komen. Op basis van dat gegeven kan de HBV er mee instemmen, dat glasbreuk voortaan voor rekening van de huurders is. Alle andere gebreken aan ruiten blijven voor rekening van WEL. De HBV adviseert

het onderscheid duidelijk in de communicatie aan te geven. Verder vindt de HBV het belangrijk dat de huurders erop gewezen worden dat glasbreuk kan worden verzekert, bijvoorbeeld via de inboedelverzekering. Mogelijk kan er een opgaven van voordelige verzekeraars worden gegeven. Ook stelt de HBV het op prijs dat degenen die zich niet verzekeren gebruik kunnen maken van een voordelig (collectief) aanbod van een glashersteller. Wil WEL zorgdragen voor een dergelijk aanbod?

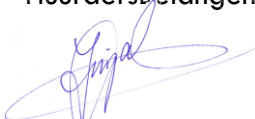
### **Ontstoppen riool**

De HBV vindt dat de verantwoordelijkheid van een goed functionerend riool op het gehuurde perceel primair bij WEL ligt. Daarom vindt de HBV dat het ontstoppen van het riool wel standaard door WEL moet gebeuren. Echter als de oorzaak van de verstopping ligt aan foutief handelen van de huurder, dan moet deze voor de kosten van het ontstoppen opdraaien. Ongeacht of het de huurder van een appartement of een grondgebonden woning is.

Het is aan WEL om aan te tonen dat de oorzaak van de verstopping door de huurder is veroorzaakt. Bij een melding van verstopping kan de huurder worden gevraagd wat hij denkt dat de oorzaak is. Als dit wijst op het zelf veroorzaken dan kan worden gewezen op het aanbod om voor € 60,-- (prijsspeil 2017) te ontstoppen. Anders wordt in opdracht van WEL ontstopt en als na inspectie blijkt dat de oorzaak bij de huurder ligt dan kan tegen een van te voren vaststaand tarief ontstopping en inspectie in rekening worden gebracht. Overigens vindt de HBV dat tegen het oordeel op basis van de inspectie er altijd de mogelijkheid zijn om het voor te leggen aan de Klachtencommissie of de rechter.

De HBV kan pas instemmen met het voorstel, als de procedure bij een verstoppt riool wordt aangepast,

Met vriendelijke groet,  
HuurdersBelangenVereniging Etten-Leur,



Jos Aal,  
zaakvoerder