

54131-11

4 november 2011

Huurderskoepel DUWO

Algemeen directeur DUWO

Adviesaanvraag 'Afschaffen mutatie-inspecties onzelfstandige eenheden'

Aanleiding

Bij een verhuizing van een huurder uit een onzelfstandige eenheid (ook wel kamer) voert DUWO een mutatie-inspectie uit. De vertrekkende en nieuwe huurders en de technisch beheerder hebben één afspraak waarbij de kamer geschouwd wordt. De gemeenschappelijke ruimte wordt dan ook beoordeeld.

Op het mutatieformulier worden de geconstateerde gebreken, nog uit te voeren werkzaamheden door DUWO en eventuele overnames genoteerd.

Tevens wordt vastgelegd wanneer de vertrekkende huurder eventuele gebreken zal herstellen. De drie aanwezigen ondertekenen het mutatieformulier.

In een later stadium controleert de technisch beheerder of de gebreken zijn hersteld. De technisch beheerder zorgt voor de eventuele opdracht voor het uitvoeren van mutatie-onderhoud. Mede aan de hand van het mutatie-formulier zorgt team Verhuur & Informatie (V&I) voor de eindafrekening.

In de praktijk blijkt dat de noodzaak om een dergelijke werkwijze te hanteren vaak niet bestaat omdat in de kamer geen gebreken of werkzaamheden worden geconstateerd. Tevens blijken de huurders (vooral de vertrekkende) niet altijd aanwezig te zijn. Nut en noodzaak van een mutatie-inspectie van een kamer zijn dus beperkt.

In het Ondernemingsplan 2011-2015 is opgenomen dat er een grote noodzaak is om DUWO efficiënter te organiseren. Het vervallen van de mutatie-inspecties van kamers is daarbij een logische stap.

Pilot

In een pilot is onderzocht wat de effecten van het afschaffen van de mutatie-inspectie voor de huurders en DUWO zijn. De pilot liep van 1 juli tot en met 1 oktober en is uitgevoerd in een aantal complexen (Amsterdam: Opaalcampus en Uilenstede, Delft: Oudraadtweg, Koornmarkt 81 en Balthasar van de Polweg en in Den Haag/Leiden op Rijnfront en Nieuweroord in Leiden). In totaal zijn 455 kamers bij deze pilot betrokken. In juni bent u schriftelijk van deze pilot op de hoogte gebracht.

Vorbereidingen voor de pilot

Er is een werkbezoek gebracht aan de SSH Utrecht. De inspectie is daar 13 jaar geleden afgeschaft. Het bezoek leverde nuttige informatie op. Tegelijkertijd werd ook een aantal belangrijke aandachtspunten duidelijk.

SSHU heeft positieve ervaringen met het afschaffen van de inspectie; de benodigde capaciteit is aanzienlijk verminderd, de huurders zijn tevreden over de werkwijze, het niet-planmatig onderhoud is niet hoger geworden en de kwaliteit van de kamers en complex is niet achter uitgegaan. Aandachtspunten zijn:

- de goede inrichting van de communicatie (schriftelijk en/of digitaal) met de nieuwe en vertrekkende huurders;
- de mogelijkheid dat een nieuwe huurder klachten over de staat van de kamer op een goede manier kan melden en dat daar snel actie op ondernomen wordt;

- de regelmatige aanwezigheid van een beheerder op het complex;
- zorgen dat de beheerder op de hoogte is van wat er op het complex speelt (in Utrecht heeft de beheerder periodiek overleg met de vaste schoonmaker, met vaste werknemers van de aannemer die het NPO uitvoert op het complex, met de collega's die in het kader van de technische schouw, de preventieve brandveiligheidsacties e.d. op het complex komen);
- een goede digitalisering van het mutatieproces en ondersteuning via de website is niet noodzakelijk maar wel erg gewenst om de efficiëncyslag volledig te realiseren.

Verdere voorbereidingen bestonden uit het aanpassen van brieven die naar de vertrekkende en nieuwe huurder gestuurd worden (met uitdrukkelijke vermelding dat het om een pilot gaat), het ontwerpen van formulieren waarop de vertrekkende en nieuwe huurder de staat van de kamer kunnen melden en eventuele onderhoudsverzoeken kunnen formuleren, proces rond de overdracht van de sleutels vormgeven, proces rond de interne doorverhuizingen aanpassen, de instructies voor medewerkers van V&I en Beheer maken, logistiek regelen rond aanwezigheid beheerders op de complexen en benodigde communicatie over de pilot formuleren.

Evaluatie van pilot afschaffen mutatie-inspectie

De evaluatie is gebaseerd op drie bronnen:

- overleg van team Beheer in de drie vestigingen;
- analyse van de acceptatieformulieren van de nieuwe huurders;
- vragenlijst onder nieuwe huurders¹.

Het afschaffen van de evaluatie blijkt niet op grote problemen te stuiten. Op hoofdlijnen zien zowel de huurders als DUWO-medewerkers de voordelen ervan in. Wel zijn er nog verschillende verbeterpunten boven water gekomen.

Vanuit **DUWO-perspectief** is het een vooruitgang omdat er een forse tijdsbesparing wordt gerealiseerd. Deze tijd wordt aangewend voor het preventieve sociaal beheer op de complexen; beheerders hebben meer aandacht voor de openbare en gemeenschappelijke ruimten van een complex en kunnen meer aandacht besteden aan vragen/verzoeken van huurders. Bewoners worden meer geattendeerd op leefregels en zaken die niet gewenst zijn worden opgepakt. Beheerders hebben ook meer tijd om de schoonmaakwerkzaamheden te bewaken en ervoor te zorgen dat ze goed worden uitgevoerd.

De pilot vond voor een deel plaats in de zomervakantie en door de pilot bleken de roosterproblemen als gevolg van vakanties nauwelijks voor te komen.

De beheerders zijn normaal gemiddeld een kwartier tot een half uur kwijt (inclusief reistijd) aan een mutatie-inspectie. Dat is nu gereduceerd tot gemiddeld ca. 5 minuten (reageren op een acceptatieformulier, informatie geven aan huurder als daar om gevraagd wordt). Er is dus een forse tijdwinst te boeken; gemiddeld gaat het om ca. 20 minuten per inspectie.

In Delft levert dat een tijdwinst op jaarbasis van ca. 44 mensdagen op (in 2009 1.143 mutaties en in 2010 984 mutaties, gemiddeld dus 1.060 mutaties en dat is 21.200 minuten).

In Amsterdam is de tijdwinst op jaarbasis ca. 57 mensdagen (in 2009 1.265 mutaties en in 2010 1.497 mutaties, gemiddeld dus 1.380 mutaties en dat is 27.600 minuten).

Den Haag kent een grote stijging in het aantal mutaties door Rijnfront. In 2010 waren er 640 mutaties (12.800 minuten) en daarmee is een tijdwinst van ca. 26 mensdagen mogelijk.

De technisch beheerders geven aan dat de aanwezigheid op grotere complexen geen problemen oplevert maar dat het gevaar bestaat dat kleinere complexen (of studentenhuisen) minder bezocht worden. Om dit te voorkomen zullen de beheerders bijhouden wanneer ze een complex bezoeken en welke acties daaruit voortkomen.

¹ 164 respondenten hebben de vragenlijst volledig ingevuld dit is een respons van 37%.

Een nieuwe huurder heeft in algemeen behoefte aan informatie over zijn kamer, de gemeenschappelijke ruimte en de regels/afspraken op een complex. De technisch beheerder geeft die niet meer en gebleken is dat er meer vragen bij de afdeling V&I komen. V&I geeft aan dat ze tijdens de pilot onvoldoende kennis hebben op het beantwoorden van alle vragen. Doorverbinden met een beheerder is niet goed mogelijk omdat deze regelmatig 'buiten' zijn. Geconcludeerd is dat er betere complexinformatie beschikbaar moet komen. Dit kan op de papier, maar het is logischer om dit op te nemen in de toekomstige website van DUWO waar op complexniveau informatie wordt opgenomen. De complexinformatie wordt nu al verzameld en dit zal ook in een Engelse variant beschikbaar komen. Als de planning van het 'complexbezoek' door een beheerder vastgelegd is, is het ook mogelijk om te melden wanneer een technisch beheerder op het complex aanwezig is. Een huurder kan hem opzoeken/afpraak maken en de gewenste informatie krijgen.

De **huurders** zijn in het algemeen tevreden over de manier waarop de kamer betrokken kon worden. Het gemiddelde cijfer dat is gegeven is een zeven. In totaal geeft 17% een onvoldoende voor de manier waarop ze de woning heeft betrokken, maar 43% geeft een acht of hoger.

De individuele klachten/opmerkingen hebben in een beperkt aantal gevallen betrekking op de procedure rond het betrekken van de woning en meer op problemen die waren ontstaan bij het afsluiten van het huurcontract of de instemming die daaraan vooraf ging. In totaal zijn er 13 (=8%) respondenten die opmerkingen maakten over het betrekken van de kamer (zie hierna voor meer informatie).

De huurders vinden dat ze goed zijn geïnformeerd: in totaal geeft 92% aan tevreden te zijn over de informatievoorziening.

De sleuteloverdracht is een punt waaraan extra aandacht is besteed. De beheerders hebben in de praktijk geen grote problemen meegemaakt, maar wel is geconstateerd dat dit een zwakke schakel kan zijn. Er zijn een paar voorbeelden bekend dat de vorige huurder de sleutels meenam en de nieuwe huurder de kamer niet op kon. Dit is na melding direct opgelost. Hierop is al tijdens de pilot gereageerd door in de brief een betere uitleg te geven. In de praktijk blijken dit gelukkig de uitzonderingen.

De huurders geven aan dat de sleutels meestal bij het DUWO-kantoor zijn opgehaald (51%)². Verder heeft 34% de sleutel van de vorige bewoner gekregen en is 9% van de huurders via een medebewoner aan de sleutels gekomen.

Van de huurders zegt 62% dit een prettig werkwijze te vinden en is 19% daar niet tevreden over. De huurders die tevreden zijn, geven als argument dat het snel is en dat je zeker weet dat de sleutels passen. De huurders die zeggen ontevreden te zijn, noemen vooral dat er problemen waren met de sleuteloverdracht (laat beschikbaar, niet volledig, vorige huurder niet aangetroffen). Tenslotte heeft 19% geen mening.

Een belangrijk ijkpunt in de pilot is de manier waarop de huurders hun kamer aantreffen. Twee onderwerpen zijn in de vragenlijst aan de orde gesteld: was je kamer schoon toen je er in trok en heb je onderhoudsgebreken geconstateerd?

De kamers waren niet in alle gevallen schoon; 57% vond dat de kamer schoon was en 40% vond dat niet. De meeste (97%) huurders van niet-schone kamers hebben dat eenvoudig opgelost door de kamer zelf schoon te maken. Verder heeft 21% contact opgenomen met DUWO.

De onderhoudsklachten komen regelmatig voor; 57% meldt onderhoudsklachten. Het is een scala aan onderwerpen die voor een belangrijk deel te plaatsen zijn onder huurdersonderhoud.

Bijna alle huurders weten waar ze hun klachten kunnen uiten, dus de informatievoorziening hierover is duidelijk (zegt 91%): tweederde van de huurders met onderhoudsklachten heeft dat via het acceptatieformulier gedaan en 12% via een mailtje of telefoontje naar DUWO. Verder zegt 9% het euvel zelf te hebben opgelost. Slechts 4% heeft niet gemeld.

Dit loopt dus conform de procedure die DUWO heeft gemaakt als vervanging van het afschaffen van de mutatie-inspectie.

² In Leiden is in de pilotperiode een forse groep kamers niet via instemming verhuurd en zijn de sleutels via DUWO uitgereikt. Verder is in Amsterdam regelmatig de sleutel in kantoor opgehaald. De vakantieperiode speelt hierin een rol.

Van de huurders die een klacht hebben ingediend geeft 48% aan dat de onderhoudsklacht nog niet is opgelost. Hiervan vraagt 35% aan DUWO om op korte termijn contact op te nemen³. De klachten die zijn gemeld zijn inmiddels allemaal opgelost. De ingevulde formulieren zijn in het algemeen duidelijk en zijn goed te gebruiken voor eventuele vervolgacties door de beheerders.

Er is nog een aantal vragen over de informatievoorziening gesteld omdat verondersteld is dat in de oude situatie de technische beheerder relevante informatie geeft. Huurders geven aan dat de informatievoorziening over het gebruik van de gemeenschappelijke ruimte in het algemeen op orde is; 83% heeft voldoende informatie gekregen. Als er informatie ontbrak, heeft dat vooral met leefregels te maken die op een eenheid zijn gemaakt, maar de bron van die informatie zijn de medehuurlers. Over de staat waarin de gemeenschappelijke ruimte werd aangetroffen is 65% tevreden en 35% niet tevreden. In hoofdlijnen is dat laatste oordeel volledig terug te brengen tot het woord 'vies'.

Het komt voor dat een vertrekkende huurder roerende zaken uit de kamer wil overdragen aan de nieuwe huurder. In de oude situatie kon dit geregeld worden via de technisch beheerder. In de pilot heeft 46% van de nieuwe huurders zaken overgenomen van de oude huurder. Dit is in het algemeen (92%) naar tevredenheid verlopen.

Het is goed voor te stellen dat een nieuwe huurder nog iets wil weten. De beheerder van DUWO is een logisch aanspreekpunt want die loopt regelmatig rond op het complex. Het blijkt dat 20% van de nieuwe huurder sinds die in de nieuwe kamer woont, contact heeft gezocht met een beheerder. 15% geeft aan dat dit niet eenvoudig was. De meesten (78%) hebben via telefoon, e-mail of op DUWO-kantoor een afspraak gemaakt en 6% kwam de beheerder tegen op de eenheid.

Tenslotte is nog gevraagd naar suggesties bij de werkwijze rond het opleveren van een kamer aan een nieuwe huurder. In totaal hebben 70 respondenten de moeite genomen om suggestie(s) te geven.

Deze hebben betrekking op een duidelijke en op onderdelen betere informatievoorziening (13 maal= 8% van alle respondenten), op de onderhoudsstaat van de kamer (6 maal=4%) en de sleuteloverdracht (11 maal, 7%). Meest genoemde suggesties is toch een vorm van contact vanuit DUWO bij dit proces, hetzij voor de oplevering hetzij na het opleveren samen met de nieuwe huurder. In totaal is dit 28 maal (17%) genoemd.

Conclusies

Het afschaffen van de mutatie-inspectie leidt niet tot structurele problemen. Huurders zijn in het algemeen tevreden over de nieuwe werkwijze. Er is sprake van een forse tijdsbesparing van ca. 20 minuten per mutatie en die tijd wordt aangewend voor intensiever (sociaal) beheer.

Er zijn geen redenen om deze werkwijze niet breed bij DUWO vanaf 1 januari 2012 toe te passen. De komende periode wordt gebruikt om een aantal maatregelen te treffen die de kritiekpunten uit de evaluatie wegwerken.

De klachten die door de nieuwe huurders worden geconstateerd, worden in het algemeen opgelost door of de nieuwe huurder of DUWO. DUWO zorgt nog wel voor een betere en vooral tijdige bewaking van de afhandeling van de klachten bij de mutatie van onzelfstandige eenheden.

Een deel van de huurders doet de suggestie om een vorm van contact na het betrekken van de kamer mogelijk te maken. Op het acceptatieformulier wordt de mogelijkheid opgenomen om de beheerder te vragen nog langs te komen als er onderhoudsklachten zijn. Het initiatief om een afspraak te maken wordt wel bij de huurder gelegd. De huurder zal

³ In totaal gaat het om 17 huurders, inmiddels is met alle huurders contact opgenomen en zijn verdere afspraken gemaakt.

dan ook aanwezig moeten zijn en dat geeft aan dat de huurder een serieuze klacht heeft. Tevens wordt nog een vorm van after-sales vormgegeven; gedacht wordt om na een maand een mail of kaart te sturen met de vraag of alles naar wens is afgehandeld. De informatievoorziening aan huurders is op hoofdlijnen op orde, maar kan nog wel op onderdelen beter. Het gaat dan met name om informatie over het complex. Dit kan zowel via de website als via V&I bij het ondertekenen van het huurcontract worden verspreid. De informatie over de sleuteloverdracht wordt explicieter gemaakt, met name voor de vertrekkende huurder. Er komt een korte handleiding die bij de mutatiebevestiging en bij de kameraanbieding/uitnodiging voor het tekenen van het huurcontract meegestuurd wordt. Tevens moet dit op de website worden geplaatst.