

Gekwalificeerd advies Aanpassing ZAV-beleid

Aan : Bestuur Vidomes  
Van : Bestuur Huurdersraad  
Betreft : Gekwalificeerd advies 'Aanpassing ZAV-beleid'  
Datum : 14 mei 2024

---



Geachte heer Maan, beste Jacco,

Op 12 maart 2024 heeft de Huurdersraad van u een adviesaanvraag over de aanpassing van het ZAV<sup>1</sup>-beleid ontvangen. Na overleg met Rachid Maghnouji eindigt de reactietermijn op 14 mei 2024.

De werkgroep die dit advies heeft voorbereid en ter goedkeuring aan het bestuur van Huurdersraad Vidomes heeft voorgelegd, is de werkgroep 'Kwaliteit'. Deze wordt voorgezeten door Ton Reiber en bestaat, naast Ton, uit de volgende werkgroepleden:

Eduard Bruheim

Hans Mul

Wim Makkus

Cees Huisman

Haiko Bollée

De adviesaanvraag was geen verrassing. Tijdens een overleg op 22 november 2023 is deze al aangekondigd en in hoofdlijnen toegelicht. Na de ontvangst van de adviesaanvraag heeft Rachid Maghnouji - op uitnodiging van de werkgroep - nog één en ander toegelicht en antwoorden op nog openstaande vragen gegeven. Dat gesprek heeft duidelijkheid gegeven en tot gevolg gehad dat dit advies zich tot de essenties kan beperken.

### Uw intentie

Aanleidingen om het ZAV-beleid te vernieuwen zijn vereenvoudiging en aanscherping van het ZAV- en handhavingsbeleid.

U heeft advies gevraagd aan Huisvestingsadvocaten Rotterdam<sup>2</sup>. Daaruit bleek dat:

- Alles wat niet zonder schade of extra werk verwijderd kan worden is een ZAV.
- Voor alle ZAV moet toestemming gevraagd worden.
- Er bestaat geen verjaringstermijn.

Uw intentie met de vernieuwing van het ZAV- en handhavingsbeleid is echter de wens om zowel bij de huurders als bij Vidomes een meer werkbaarder en toegankelijker route aan te bieden bij de aanvragen. Ook zal het nieuwe beleid uitsluitend van toepassing zijn na de datum waarop het nieuwe beleid wordt ingevoerd. U noemt dat het nulpunt. Bij alle ZAV's die voor dit nulpunt zijn aangebracht, zijn de nieuwe regels niet van toepassing én zullen ZAV's met de nodige coulantie beoordeeld worden. Bij niet veilige ZAV's en overlast veroorzakende ZAV's is dat niet het geval.

Zowel voor de huurder als de verhuurder is het fijn dat niet iedere ZAV meer aangevraagd hoeft te worden. Voor de verhuurder levert het tijd op dat aan

---

<sup>1</sup> ZAV = Zelf Aangebrachte Voorzieningen, ook wel Zelf Aangebrachte Verbeteringen

<sup>2</sup> <http://www.huisvestingsadvocaten.nl/>

andere zaken besteed kan worden, en de huurder wordt minder belast met aanvraagadministratie.

**De Huurdersraad adviseert positief** op het verminderen van het aantal ZAV's waarvoor een aanvraag ingediend moet worden.

**De Huurdersraad adviseert positief** op het hanteren van een nulpunt waarop de nieuwe regels ingaan.

Ook geeft u aan dat met de introductie van aangepaste beleid een coulante koers wordt aangehouden bij het handhaven bij zittende huurders. Als niemand er last van heeft en er geen gevaar is voor huurders of omgeving, zal de huurders waarschijnlijk niet worden gesommeerd om de ZAV te verwijderen. Vidomes hanteert een coulante houding bij ZAV's die veilig zijn en niet een storende invloed op de omgeving hebben. Vidomes gaat zich geen toegang verschaffen tot de woning met als doel om niet toegestane ZAV's op te sporen.

**De Huurdersraad adviseert positief** op het hanteren van een coulante houding bij ZAV's waarvoor geen toestemming zijn gevraagd én veilig zijn én geen storende invloed op de omgeving hebben.

**De Huurdersraad adviseert** zittende huurders actief te informeren over de wijziging in het ZAV-beleid en het handhavingsbeleid. En daarbij expliciet aandacht te geven aan het nulpunt waar vanaf dit nieuwe beleid gaat gelden.

#### Vindbaarheid en leesbaarheid bijlage 2

Het nieuwe document is zeer goed leesbaar. Voor de lezer is het duidelijk wat wel en niet mag en wat deze moet doen bij het eventueel aanvragen van een ZAV.

**De Huurdersraad adviseert positief** op de inhoud en leesbaarheid van bijlage 2.

#### Het belang van begrijpelijke en toegankelijke communicatie

Het boekje, het pamflet of de folder die gemaakt gaat worden over de ZAV en de handhaving moet voor iedere huurder te begrijpen zijn. De volgende tips wil de Huurdersraad meegeven:

- Gebruik geen jargon en als dat noodzakelijk is, leg dat jargon dan uit.
- Gebruik plaatjes en foto's.
- Maak het boekje zo dat het geen 'weggooi'-uitstraling heeft (gebruik een aantrekkelijk vormgeving en duurzaam papier in een handzaam formaat).
- Maak op de kaft duidelijk waar het over gaat.
- Verwijs naar (digitale) mogelijkheden om de folder in andere talen te kunnen lezen. Neem een beslisboom op (zowel digitaal als hard copy).
- Maak geen lange verhalen.

Afgesproken is dat de werkgroep proefexemplaren ter beschikking wordt gesteld om nog aanvullende tips te kunnen geven.

**De Huurdersraad adviseert** om veel aandacht te besteden aan toegankelijke schriftelijke en digitale communicatie over het ZAV-beleid en de ZAV-handhaving.

### Nieuwe huurders

U geeft aan dat het nieuwe beleid een nulpunt kent. Vanaf de introductie van het nieuwe beleid, gelden de nieuwe regels. Huurders die voor het nulpunt de woning hebben gehuurd, kunnen niet op basis van het nieuwe beleid aangesproken worden om hun ZAV's te verwijderen (mits deze veilig zijn aangebracht en geen gevaar vormen voor de huurders en de omgeving). Huurders die vanaf het nulpunt een woning bij Vidomes gaan huren, is de groep die actief op de hoogte moet worden gebracht van het nieuwe beleid. Zo weten zij precies wat wel en niet kan en hoe zij Vidomes (wel of niet) op de hoogte moeten brengen.

Bij het ondertekenen van de huurovereenkomst hebben mensen veel aan het hoofd. Het boekje over ZAV krijgt wellicht niet veel aandacht. Daarom is het belangrijk dat ook zij nog eens extra worden gewezen op de ZAV-regelingen. Als nieuwe bewoners de sleutel krijgen is het goed als een Vidomes-medewerker met hen de woning doorloopt en uitlegt wat er als ZAV gedaan mag worden en wijzen op mogelijke ZAV's.

Dat kan door gebruik te maken van het volgende:

Bij het opleveren van de woning kijkt u wat de staat van de woning is en registreert dat digitaal. Zo voorkomt u misverstanden bij het vertrek van de nieuwe huurder. Het actief delen van deze registratie met de nieuwe huurder plus de uitleg van de ZAV-regels stimuleert de kennis van de huurder het ZAV-beleid.

**De Huurdersraad adviseert** om bij nieuwe huurders zowel schriftelijk als mondeling het ZAV-beleid toe te lichten.

### 'Oude' en vertrekkende huurders

Huurders die voor het nulpunt ZAV's hebben aangebracht, zullen ook kennisnemen van het nieuwe beleid. Dat voor een aantal ZAV's, met coulantie wordt omgegaan (tijdens of bij vertrek van de woning) wordt niet expliciet opgenomen in de communicatie. Maatwerk kan per definitie nooit beschreven worden. Wel vindt de Huurdersraad het noodzakelijk dat er alles aan gedaan wordt om onrust onder zittende huurders (van voor het nulpunt) te voorkomen. Het is mogelijk dat zij onwetend ZAV hebben aangebracht. Of door onduidelijkheid mogelijk ZAV hebben aangebracht wat niet mocht of zonder toestemming. Ook kan het zijn dat huurders niet (meer) weten wat ZAV is of wat geen ZAV is. De Huurdersraad vindt het belangrijk dat Vidomes open staat voor vragen die huurders hierover gaan stellen. In de communicatie van de introductie van het nieuwe beleid zouden wellicht ook voorbeelden opgenomen kunnen

worden waaruit blijkt dat Vidomes coulant met zaken om gaat. Denk daarbij aan het niet meer hebben van een factuur voor een ZAV of zo. Dat voorkomt dat huurders voordat zij gaan verhuizen, ZAV's gaan weghalen, terwijl dat mogelijk niet nodig is.

**De Huurdersraad adviseert** om in de communicatie over het nieuwe beleid voorbeelden op te nemen waaruit blijkt dat Vidomes coulant optreedt bij een deel van de ZAV's die voor het nulpunt zijn aangebracht.

### Keuzes en betutteling

Een aantal zaken kunnen als betutteling worden opgevat. In het gesprek daarover bleek dat voor alle onderwerpen die daarvoor in aanmerking kwamen, een goede en logische verklaring aanwezig was. Denk daarbij aan het aantal tegels in de tuin (een maximum van 60% van het tuinoppervlak mag uit tegels bestaan, tuinen worden door Vidomes na een mutatie na het nulpunt aangepast), het niet mogen vervangen van een nieuwe keuken binnen een bepaalde periode.

De Huurdersraad ziet een duidelijk verschil tussen een maximum aan vierkante meters tegels in de tuin en het verbod op vernieuwing van de keuken bij nieuwbouw (waarbij de aangebrachte keuken wordt verwijderd). De eerste wordt gezien als een noodzakelijke regel die voorkomt dat waterschade aan woning en woonomgeving wordt beïnvloed, de tweede als een betutteling die de keuzevrijheid en persoonlijke wegingsvrijheid van de huurder inperkt. Natuurlijk is de sloop van een net aangebrachte keuken geen duurzame keuze. De Huurdersraad vindt echter dat de persoonlijke verantwoordelijkheid en persoonlijke weging van de huurder zwaarder weegt. Die weging is

**De Huurdersraad adviseert** om de weging tussen het aanbrengen van een keuken naar eigen smaak en een duurzame keuze waarbij de nieuw aangebrachte keuken niet wordt verwijderd niet als regel op te nemen.

### Belang van aandacht voor duurzaamheid

In het verlengde van het voorgaande advies, vindt de Huurdersraad dat het streven naar duurzame oplossingen goed is. Daar staat de Huurdersraad achter. Dat Vidomes actief de duurzaamheidsgedachte dit beleid heeft laten beïnvloeden, is positief. In de communicatie die volgt na de introductie van het nieuwe beleid kan dat prominent opgenomen worden met een aantal verduurzamingstips. Het spoort huurders mogelijk aan om deze verduurzamingstips toe te passen.

**De Huurdersraad adviseert** duurzaamheidstips binnen de communicatie over het nieuwe beleid prominent op te nemen.

### Afspraken tussen vertrekkende en aankomende huurder

Bij de mutatie van een woning waar ZAV is aangebracht, is het belangrijk dat er alles aan gedaan wordt om de oude en nieuwe huurder met elkaar in contact te brengen.

Want als de nieuwe huurder zaken wil overnemen, dan:

- Bespaart de oude huurder (of Vidomes) geld voor het weghalen van ZAV.
- Bespaart de nieuwe huurder geld, omdat hij gewenste ZAV niet zelf hoeft aan te brengen.
- Wordt duurzaamheid gediend.

U heeft aangegeven dat de tips die de werkgroep heeft gegeven (bijvoorbeeld een bonus als je de huur vroeger opzegt dan de voorgeschreven minimale termijn van 1 maand) niet de gewenste resultaten hebben. En dat -als de nieuwe huurder bij vertrek van de oude huurder nog niet in beeld is, de woning ontdaan zal worden van alle ZAV's.

**De Huurdersraad adviseert** om samen te blijven onderzoeken naar mogelijkheden om te voorkomen dat goede ZAV's verwijderd worden uit de woning bij mutatie.

### Tips

De volgende tips wil de Huurdersraad graag aan u meegeven:

- Neem ook het verbod op klimop aan de kopgevels tot aan de zolder op. Deze vreten het metselwerk kapot.
- De gemetselde muurtjes aan tuin worden wit geschilderd. Dat is niet meer te verwijderen. Neem bijvoorbeeld op dat schoon metselwerk aan gevels nooit geverfd mogen worden.

### Afspraak

Twee leden van de werkgroep gaan 18 juni 2024 naar een training 'Zelf aangebrachte Voorzieningen', gegeven door het opleidingsinstituut Kjenning. Mocht het zo zijn dat zij na deze cursus nog aanvullend advies willen uitbrengen, zal dat door u als een nakomend advies beschouwd worden.

### Tot slot

De Huurdersraad wenst u succes met het uitvoeren van uw nieuwe beleid en bedankt u voor het tijdig en zorgvuldig betrekken van de werkgroep bij de voorbereiding van het nieuwe beleid.

Hoogachtend, met vriendelijke groet,

Namens Huurdersraad Vidomes  
Riet Middelhoek, Voorzitter



Van 't Hoffplein 1  
2725 EA Zoetermeer  
E [r.middelhoek@huurdersraadvidomes.nl](mailto:r.middelhoek@huurdersraadvidomes.nl)  
T 079-3318975  
W [www.huurdersraadvidomes.nl](http://www.huurdersraadvidomes.nl)