

ADVIES HOHW

Aan: Bestuur Haag Wonen
Van: Bestuur HOHW
Betreft: Aanpassing serviceabonnement
Datum: 05-11-2025

Inleiding

Op 18 september heeft u ons schriftelijk om advies gevraagd over uw voornemen een wijziging aan te brengen in het pakket werkzaamheden dat onder het serviceabonnement valt. In uw adviesaanvraag sprak u over één wijziging die volgt uit “informatie van de Huurcommissie”. Het gaat hierbij alleen om het volledig vervangen van de brievenbus die onder de verantwoordelijkheid valt van de verhuurder. De overige wijzigingen vallen onder herstellingen die van de huurder verwacht mogen worden: het vervangen en vastzetten van deurknoppen en drempels, vloer- en plafondroosters, plinten, spiegels en radiatorknoppen. De eerste twee (deurknoppen en drempels en vloer- en plafondroosters) worden in uw voorstel toegevoegd aan het serviceabonnement en worden dus niet meer als onderhoudsplicht voor de verhuurder gezien. De anderen worden uit het abonnement gehaald en worden met ingang van de wijzigingen altijd als verantwoordelijkheid van de verhuurder gezien. De wijziging heeft daarmee dus ook gevolgen voor huurders die geen gebruik maken van het serviceabonnement.

Advies

De voorgestelde wijzigingen vallen binnen de kaders die het Besluit kleine herstellingen voorschrijven en daarmee heeft u de mogelijkheid het pakket zo te wijzigen. U noemt in uw adviesaanvraag dat u met deze wijzigingen meer eenduidigheid voor de huurder aanbrengt in het pakket. De toegenomen eenduidigheid wordt ons niet direct duidelijk. Toch denken wij dat de huurder er per saldo met deze wijzigingen op vooruitgaat, met name doordat het vervangen van radiatorknoppen een wat intensievere klus is dan het vervangen van een deurknop of een rooster. Wel vragen wij ons af welke gevolgen het heeft voor de door u genoemde post reparatiekosten en of de prijs van het serviceabonnement dient te worden aangepast.

In het algemeen willen wij wel opmerken dat de informatie over het serviceabonnement die Haag Wonen nu aanbiedt niet erg gestructureerd is. Voor huurders die zich afvragen waarvan zij ontcorgd worden met een serviceabonnement is nu niet in een oogopslag duidelijk voor welke werkzaamheden zij nu de verantwoordelijkheid afkopen. Idealiter past u uw informatiepagina hierop aan met een overzicht van werkzaamheden die de verhuurder altijd uitvoert en welke altijd voor rekening van de huurder zijn en welke onder het

serviceabonnement vallen. Ook lijkt het ons zeer wenselijk de huurders met een serviceabonnement actief te informeren over deze wijzigingen.

Conclusies en aanbevelingen

Wij adviseren u de wijzigingen in het serviceabonnement door te voeren, maar hierbij wel het volgende in acht te nemen:

- Het lijkt ons erg wenselijk huidige afnemers van het serviceabonnement te informeren over de wijzigingen in het pakket, maar ook degenen zonder serviceabonnement.
- Wij zouden graag zien dat de informatie over het serviceabonnement c.q. de informatie over kleine herstellingen in het algemeen verduidelijkt wordt, waarbij het voor huurders en ook voor uw medewerkers in een oogopslag duidelijk is welke werkzaamheden onder wiens verantwoordelijkheid vallen.
- Wij raden u aan bij te houden of deze wijzigingen grote gevolgen hebben voor de reparatiekosten en de prijs van het serviceabonnement.

Met vriendelijke groet,

Bestuur Huurdersorganisatie Haag Wonen

