Ons kenmerk: 19-72602/CW
Uw kenmerk: -
Behandeld door: C. Willems
Bijlage(n): -

VBU
Uilenstede 346 a
1183 DB Amstelveen

CORRESPONDENTIEADRES
Postbus 54
2600 AB Delft

T 088 - BELDUWO
088 - 2353896
I DUWO.nl

Datum: 26 augustus 2019
Onderwerp: Ongevraagd advies sleutelbeleid

Beste VBU,

Op 1 juli ontvingen wij van jullie ongevraagd advies omtrent het betreden van de eenheden. In deze brief geef ik antwoord op jullie vragen en adviezen.

Huidige situatie
Jullie hebben het afgelopen jaar meerdere klachten ontvangen wat betreft het betreden van de eenheden door medewerkers van DUWO of externe partijen. Dit zou met of zonder aankondiging gebeuren. We hebben de door jullie genoemde situaties bekeken en zullen daar ook een reactie op geven.

Huurvoorwaarden
Zoals jullie ook stellen staat in de huurvoorwaarden van 2012 en 2014 beschreven dat in dringende gevallen de verhuurder, zo nodig zonder voorafgaand overleg met de huurder, de eenheid mag betreden. In 2014 is de huurovereenkomst aangepast waarbij is toegevoegd dat de indien er geen huurder aanwezig is, de beheerder of huismeester zichzelf toegang mag verschaffen tot de algemene ruimte. In de praktijk is het voor DUWO erg lastig om te zien welke huurder op de eenheid een huurovereenkomst uit 2012 heeft of uit 2014. De medewerker van DUWO zal in eerste instantie altijd zorgen dat we een bewoner te pakken krijgen zodat we zo min mogelijk onaangekondigd de eenheid betreden. Het komt soms voor dat er niemand is of open doet. Een DUWO medewerker of een leveranciers moet zich ten alle tijden kunnen identificeren als hij/zij de eenheid betreedt.

Veiligheid en brandcontroles
Veiligheid is een belangrijk issue voor studentenwoningen. Studenten hebben een natuurlijke neiging om de gang ook te gebruiken als leef- / opslagruimte. We controleren of er vrije vluchtwegen zijn en dat de gang dient mede leeg te zijn om het risico op brandoverslag te verminderen"
Dit is onwenselijk. Indien er brand uit zou breken dan moeten de bewoners snel kunnen vluchten en dat betekent geen obstakels in de gangen. De ervaring leert dat wanneer wij een controle aankondigen men de spullen in hun kamer zet en zodra de controle voorbij is men alles weer terugzet op de oude plek. Dat heeft vanuit veiligheidsoptiek geen effect. Het gaat ons niet om de controle maar om de veiligheid. Vandaar dat wij onaangekondigd de gangen willen controleren om het effect te vergroten van veiligheid. Daarom betreden de beheerders onaangekondigd de eenheden. We zullen echter voordat de eenheid wordt betreken bij alle kamers aanbellen totdat er iemand opdoet. De ervaring vanuit beheer is dat studenten dit vervelend vinden maar we zullen erbij melden dat dit is afgesproken met de VBU.

Wat betreft de controle van totale brandveiligheid installatie die worden aangekondigd. Dit is een externe leverancier die controleert of de blusmiddelen, droge blusleidingen, noodverlichting en noodvlucht aanduiding nog voldoen aan de eisen. Deze leverancier krijgt een toegangssleutel. Want ook hier is de ervaring dat studenten niet opendoen als er wordt aangebeld. En aangezien dit een zeer belangrijke controle is die we uitvoeren gaat veiligheid voor. Met de schriftelijke aankondiging zijn de bewoners op de hoogte van de controle en dat een leverancier toegang heeft tot de eenheid. Voordat zij de eenheid betreden zullen zij altijd eerst aanbellen en zich kenbaar maken dat ze er zijn. Zij kunnen zich altijd legitimeren. Indien de periodieke controle is afgerond dan levert de leverancier de salto weer inleveren en wordt deze gedeactiveerd.

Reparatieverzoeken en schoonmaak
Indien er reparatie gedaan moeten worden in de eenheid of aan de woning dan is dat altijd op afspraak met een individuele huurder. Deze aannemers krijgen van ons nooit een toegangssleutel. Het komt wel voor dat de huurder zijn/haar sleutel afgeeft aan de aannemer. Daar hebben wij geen zicht op. Daar draagt de huurder zelf verantwoordelijkheid voor. Wij adviseren de huurder in ieder geval om de sleutels niet af te geven.

De schoonmaker heeft ook geen toegangssleutel van een eenheid. Indien de schoonmaak water nodig heeft zal hij zelf op een eenheid moeten aanbellen en om water vragen.

Mutatieonderhoud
Als een bewoner verhuist, kan het voorkomen dat er toch nog reparaties verricht moeten worden aan de woning. We schakelen dan binnen 24 uur een aannemer in. We willen dat de student zo snel mogelijk zijn/haar kamer kan bewonen. De beheerder is daar zelf bij en geeft de opdracht aan de aannemer en stelt de huurder en/of bewoners op de hoogte dat er een aannemer komt. De afdeling is op de hoogte dat de woning vrijkomt aangezien ze zelf iemand mogen voordragen. We zullen de eenheid regelmatig voorlichten hoe dit proces in elkaar steekt. Het is mogelijk dat er bij mutatie direct dezelfde dag een reparatie moet worden verricht. Daarover worden dan afspraken gemaakt met de huurder. Hij/zij zal dan ook aanwezig moeten zijn of een huisgenoot vragen aanwezig te zijn.. De aannemer zal bij iedereen aanbellen en zich legitimeren zodat hij de kamer kan opknappen en de verdieping kan betreden.

Afspraken
1) Het controleren welke huurvoorwaarden er op eenheid van toepassing is b niet mogelijk. Gezien de handhaving op campuscontracten en de hoge mutatiegraad zullen dit nog enkele contracten zijn. DUWO volgt de huurvoorwaarden van 2014.
2) Mutatiewerkzaamheden worden binnen 24 uur doorgeven aan de nieuwe huurder dan wel bewoners van de desbetreffende eenheid.
3) Indien een bewoner voor de 2e keer niet aanwezig is op het afgesproken tijdstip van de aannemer dan wordt er al een boete in rekening gebracht. DUWO maakt al gebruik van een boetebeding. DUWO geeft de bewoner nog een extra kans om zijn afspraak met de aannemer na te komen. We zullen er nog scherper op toezien dat de boetebeding wordt toegepast en nageleefd.
4) DUWO en haar leveranciers zullen voordat zij de eenheid betreden bij alle bewoners aanbellen totdat er opgedaan wordt. Zij zullen zich kenbaar maken en kunnen legitimeren. De ervaring leert dat huurders vaak zeer geïrriteerd kunnen reageren. We zullen kenbaar maken dat dit een afspraak is met de VBU.
5) Acute gevallen of waarbij we onaangekondigd de eenheid betreden definiëren we in de volgende gevallen:
   - Brandveiligheid
   - Welzijn (hierbij valt te denken aan poging zelfdoding/risico op zelfdoding, vermissing, ziekte, stalking, bedreiging etc....
   - Technische calamiteiten die spoed reacties vragen

   We zullen dan eerst aanbellen maar sneller de eenheid betreden indien er een late of geen reactie volgt. We zullen ons ten alle tijden kenbaar maken en kunnen legitimeren. Bij een calamiteit is er altijd iemand van DUWO aanwezig.

Advies
Met de bovengenoemde afspraken willen wij gehoor geven aan het ongevraagde advies. Graag zouden wij op 9 september dit nog verder mondeling willen bespreken. Ook hoe we de communicatie richtingen de bewoners verzorgen aangezien we voortaan bij iedere bewoner gaan bellen totdat er iemand opendoet. Dit kan als storend worden ervaren laten we dan in gezamenlijkheid duidelijk communiceren dat dit de afspraken zijn tussen DUWO en de VBU.

Met vriendelijke groet,
Stichting DUWO,

Christine Willems
Vestigingsdirecteur Amsterdam