

Woonstichting De Key  
T.a.v. de heer L. Bobbe, algemeen directeur-bestuurder  
Hoogte Kadijk 179  
1018 BK Amsterdam

Huurderskoepel Arcade  
Berkenplein 100  
1112 CM Diemen

T 020 623 36 28  
E info@hvarcade.nl  
I www.hvarcade.nl

KvK 405 39 203

Diemen, 21 mei 2019  
Betreft: Onderhoudsabonnement

Geachte heer Bobbe,

In juni 2015 presenteerde u de Beleidsnotitie kwaliteits- en onderhoudsbeleid. Deze notitie met twee bijlagen is ook nu nog leidend voor het te voeren beleid.

Regelmatig bereiken ons berichten van huurders met vragen en klachten over de wijze waarop De Key in de praktijk invulling geeft aan dit beleid.

Wij hebben daarom de informatie die beschikbaar is op een rij gezet. Het document over het onderhoudsabonnement dat op uw website staat en door u in de vorm van een brochure aan de huurders wordt verstrekt, hebben wij vergeleken met het Onderhoudsoverzicht (bijlage 2 van uw beleidsstuk).

Wij stellen vast dat er nogal wat verschillen bestaan tussen de beide stukken. In bijgevoegde lijst staan de punten die ons zijn opgevallen.

Het is naar onze mening noodzakelijk de tekst van de brochure op de website in overeenstemming te brengen met die van de beleidsnotitie en het bijbehorende overzicht in bijlage 2 van juni 2015. Dit dient te geschieden op een zodanige wijze dat voor de huurders duidelijk is hoe de taken verdeeld zijn.

Ook is het van belang dat aandacht wordt geschonken aan de wijze waarop de medewerkers van De Key een en ander toepassen. Wij horen vaak dat huurders zich overvallen voelen door de mededeling: dan moet u een onderhoudsabonnement afsluiten. Ruimte voor enige discussie over de noodzaak lijkt er vaak niet te zijn; de uitleg is vaak zeer summier. Bovendien is er geen aandacht voor de mogelijkheid dat achteraf moet worden vastgesteld dat ten onrechte een abonnement is afgesloten. Wij komen nl. ook meldingen tegen van huurders die op het verkeerde been zijn gezet, mede door verschillende interpretaties die medewerkers aan de afspraken geven.

Wij hebben er begrip voor dat niet in alle gevallen op basis van de (telefonische) melding van de huurder een exact beeld van de aard van de reparatie te maken is. Reden temeer dat aandacht komt voor de mogelijkheid het abonnement terug te draaien als dit ten onrechte blijkt te zijn afgesloten.

Resumerend verzoeken wij u de tekst van de brochure op de website in overeenstemming te brengen met die van de beleidsnotitie en het bijbehorende overzicht in bijlage 2 van juni 2015, in te zetten op een

eenduidige en transparante wijze van uitvoering en vermelden op de website dat in voorkomende gevallen de mogelijkheid bestaat om ten onrechte afgesloten abonnementen terug te draaien.

Met vriendelijke groet,

Namens het bestuur van Arcade  
Helmie Bijleveld

Bijlage 1: Opmerkingen brochure

## Opmerkingen brochure/onderhoudsoverzicht

In algemene zin. De indeling van de brochure wijkt af van die van het "Onderhoudsoverzicht". Het is soms moeilijk de reikwijdte te bepalen.

### Brochure

#### *Badkamer, douche toilet*

In het overzicht staan de eerste twee punten die zijn vermeld onder het kopje Sanitair niet terug te vinden in de brochure.

Het gaat in deze punten om zaken die eigendom van De Key zijn. Ten onrechte worden deze in de brochure onder het onderhoudsabonnement gerangschikt; De Key dient dit onderhoud te verzorgen.

#### *Balkon en terras*

Ook hier is niet de volledige tekst van het overzicht in de brochure weergegeven.

#### *Dakgoten en regenpijp*

In het overzicht staat dat het ontstoppen van de regenpijp en het repareren van de regenwaterafvoer door De Key wordt uitgevoerd. In de brochure wordt dit ten onrechte onder de servicekosten gerangschikt.

#### *Deuren, ramen en kozijnen*

Het onderhoud ventilatieroosters op basis van het Onderhoudsabonnement is niet in de brochure opgenomen.

#### *Garagedeuren*

De brochure beperkt zich tot de deuren. In het overzicht staan onder het kopje Garages diverse activiteiten die De Key verzorgt.

#### *Keuken en kasten*

Ook hier is de inhoud van het overzicht niet volledig in de brochure opgenomen.

### Onderhoudsoverzicht

Op meerdere onderdelen zijn diverse punten niet terug te vinden in de brochure:

- Afvoeren en riolering
- Afzuiginstallatie en ventilatie
- Bliksembeveiliging
- Hang- en sluitwerk
- Kranen
- Speciale aanpassingen voor huurders ouder dan 65 jaar of met een verklaring van arts of specialist