DE *HUIS*MEESTERS
Altijd in de buurt!

Aan Huurdersraad De Huismeesters
per mail: info@huurdersraaddehuismeesters.nl

Groningen, 13 oktober 2026

Onderwerp: reactie op advies beleid Zelf Klussen

Beste leden van de Huurdersraad,

We bedanken de Huurdersraad voor het positieve advies op het beleid Zelf Klussen en voor de zorgvuldige wijze waarop jullie het concept-beleid hebben besproken. We waarderen het dat jullie vanuit het perspectief van de huurder hebben meegedacht over de uitvoerbaarheid en de gevolgen van het beleid.

We herkennen ons in de wens om huurders ruimte te geven om van hun woning een thuis te maken. Het Zelf Klussenbeleid is juist bedoeld om die ruimte op een duidelijke en verantwoorde manier te bieden. Tegelijkertijd moeten we als verhuurder zorgvuldig omgaan met de kwaliteit, veiligheid, verhuurbaarheid en waarde van ons vastgoed. Het beleid zoekt naar een goede balans tussen deze belangen.

We gaan hieronder in op de vijf aandachtspunten uit het advies.

1. Ondersteuning bij aanvragen
De Huurdersraad vindt het belangrijk dat huurders die niet digitaal vaardig zijn of niet over een computer beschikken, ondersteuning kunnen krijgen bij het indienen van een aanvraag. Deze ondersteuning wordt gegeven door onze medewerkers van Woonpunt, zowel telefonisch als persoonlijk aan onze balie.

Uiteraard onderschrijven wij dit uitgangspunt. Digitalisering mag geen belemmering zijn voor huurders om gebruik te maken van de mogelijkheden die het Zelf Klussenbeleid biedt. Daarom zorgen we ervoor dat huurders die ondersteuning nodig hebben, geholpen kunnen worden bij het indienen van een aanvraag.

Dit wordt meegenomen bij de inrichting van de werkprocessen en de communicatie over het beleid.

2. Invloed op het puntenaantal van de woning
De Huurdersraad heeft gevraagd om één jaar na invoering van het beleid inzicht te krijgen in de toegestane veranderingen die invloed hebben op het puntenaantal van woningen en de effecten daarvan. We begrijpen deze wens en vinden het belangrijk om goed zicht te houden op de gevolgen van het Zelf Klussenbeleid voor huurders en woningen.

Tijdens het beleidsoverleg van 19 augustus jl. hebben we toegelicht dat de meeste zelf aangebrachte voorzieningen geen invloed hebben op de huurwaarde van de woning. De voorzieningen die huurders op grond van het Zelf Klussenbeleid aanbrengen, worden niet door De Huismeesters overgenomen of vergoed en maken daarom geen deel uit van de WWS-waardering van de woning. Hierdoor verwachten we dat deze voorzieningen niet leiden tot relevante veranderingen in het puntenaantal waarover we na een jaar kunnen rapporteren.

Om die reden stellen we voor om geen afzonderlijk overzicht van deze voorzieningen bij te houden. We blijven uiteraard aandacht houden voor de ervaringen met het beleid en de gevolgen ervan in de praktijk.

3. Huurachterstand of betalingsregeling
Jullie vinden dat een aanvraag voor Zelf Klussen niet automatisch mag worden afgewezen wanneer een huurder een huurachterstand heeft of een betalingsregeling heeft afgesproken. Ook mag een aanvraag

volgens de Huurdersraad niet worden ingezet als drukmiddel om huurders tot betaling van de huur aan te zetten.

We begrijpen en onderschrijven dat een huurachterstand niet zonder meer reden mag zijn om een aanvraag voor Zelf Klussen af te wijzen. Wel vinden wij het belangrijk om hierin een duidelijke afweging te maken. Het kunnen behouden van een dak boven het hoofd en het op orde krijgen van de financiële situatie van een huurder vinden wij van groter belang dan het realiseren van een zelf aangebrachte voorziening in de woning.

Daarom kan een financiële situatie van een huurder wel aanleiding zijn om eerst het gesprek aan te gaan over de huurbetaling en de mogelijkheden om de financiële situatie te verbeteren. Dit staat los van het gebruik van Zelf Klussen als drukmiddel: het beleid wordt niet ingezet als incassomaatregel.

Bij de beoordeling van een aanvraag blijft het uitgangspunt dat we zorgvuldig kijken naar de individuele situatie. Een huurachterstand of betalingsregeling leidt dus niet automatisch tot een afwijzing, maar kan wel meewegen in de vraag of het op dat moment verantwoord en passend is om toestemming te geven voor de voorgenomen verandering.

We nemen dit uitgangspunt op in het beleid: een huurachterstand of betalingsregeling leidt niet automatisch tot afwijzing van een aanvraag, maar de financiële situatie van de huurder kan wel worden meegewogen bij de beoordeling van de aanvraag.

4. Signalering tijdens huisbezoeken
Jullie hebben eerder aandacht gevraagd voor het combineren van huisbezoeken met het signaleren van ongeoorloofde veranderingen in de woning. De Huurdersraad vindt het niet wenselijk dat een medewerker incasso, die vanwege een financiële situatie bij een huurder achter de voordeur komt, tijdens hetzelfde bezoek ook controleert op veranderingen in de woning.

De Huismeesters begrijpt deze zorg en onderschrijft het belang van een passende en zorgvuldige benadering van huurders, zeker wanneer sprake is van een kwetsbare situatie.
Het doel van een incassobezoek is het bespreken van de financiële situatie en het zoeken naar een passende oplossing. Het bezoek wordt daarom niet ingericht als een controlebezoek op Zelf Klussen.

Wanneer een medewerker tijdens een regulier contact wel iets signaleert dat mogelijk relevant is voor het Zelf Klussenbeleid, kan dit uiteraard op een zorgvuldige manier binnen de organisatie worden teruggekoppeld. Daarbij blijven de aard en het doel van het oorspronkelijke huisbezoek leidend.

5. Betrokkenheid bij de invoering
Jullie geven aan betrokken te willen worden bij onder andere om het inrichten en testen van de werkprocessen en het ontwikkelen van de benodigde formulieren.

Wij vinden deze betrokkenheid waardevol en nemen jullie aanbod graag aan. Door jullie te betrekken, kunnen we vanuit het perspectief van de huurder toetsen of de processen en informatie duidelijk en toegankelijk zijn.

Communicatie en informatie voor huurders
De Huismeesters onderschrijft nadrukkelijk het belang van goede communicatie over Zelf Klussen. Een huurder moet vooraf weten welke mogelijkheden er zijn, wanneer toestemming nodig is en waar hij of zij rekening mee moet houden.

Het moment waarop een huurder de sleutel van de woning ontvangt, zien wij daarbij ook als een belangrijk contactmoment. We onderzoeken daarom hoe we het Zelf Klussenbeleid op een duidelijke en laagdrempelige manier onder de aandacht kunnen brengen bij nieuwe huurders.

Daarnaast wordt bij de verdere uitwerking van de communicatie aandacht besteed aan begrijpelijke informatie over:

- wat onder Zelf Klussen valt;
- welke veranderingen zonder voorafgaande toestemming mogelijk zijn;
- voor welke veranderingen vooraf een aanvraag nodig is;
- welke voorwaarden gelden;
- en wat de mogelijke gevolgen zijn bij het aanbrengen van een verandering.

Daarmee willen we voorkomen dat huurders pas achteraf ontdekken dat voor een verandering toestemming nodig was.

Omgaan met veranderingen uit het verleden
We waarderen jullie positieve reactie op het uitgangspunt om bij niet-gemelde veranderingen uit het verleden het voordeel van de twijfel te geven. Dit sluit aan bij onze wens om het nieuwe beleid niet met terugwerkende kracht onnodig belastend toe te passen.

Wanneer een bestaande, niet-gemelde verandering wordt beoordeeld aan de hand van het nieuwe beleid en blijkt dat deze moet worden verwijderd, komen de kosten van het verwijderen voor rekening van De Huismeesters. Daarbij geldt ook dat noodzakelijke herstelkosten die rechtstreeks samenhangen met het verwijderen van deze verandering voor rekening van De Huismeesters komen.

Tot slot
Met het Zelf Klussenbeleid willen we huurders ruimte geven om hun woning naar eigen wens in te richten en tegelijkertijd duidelijkheid bieden over wat wel en niet mogelijk is. De aandachtspunten uit het advies helpen ons om het beleid niet alleen op papier goed te regelen, maar ook in de praktijk goed te laten werken voor huurders. De genoemde punten nemen we daarom mee in de verdere uitwerking, invoering en evaluatie van het beleid.

Nogmaals dank voor het positieve advies en de constructieve samenwerking.

Met vriendelijke groet,



Jeriça Hartholt, directeur bestuurder