maasdeltagroep

Memo

Datum: 18 juni 2025
Aan: DT
Van: Pieter Boeter/Brenda Mellegers
Betreft: Aanpassing proces (her)ontwikkelen vastgoed eenheid: afschaffen huurderskeuzes

---

Gevraagd besluit
In te stemmen met het afschaffen van huurderskeuzes bij nieuwbouwprojecten en het proces (her)ontwikkelen vastgoedeenheid aan te passen volgens onderstaand voorstel.

Huurderskeuzes in nieuwbouwprojecten
In het proces (her)ontwikkelen vastgoedeenheid krijgen de huurders voor oplevering van de nieuwbouwwoning de gelegenheid om keuzes te maken. Achterliggende gedachte destijds was dat als een bewoner investeert in de woning, deze ook langer zou blijven wonen, waardoor de mutatiegraad omlaag zou gaan.

Er zijn twee keuzes: zonder bijbetaling en met bijbetaling.

- Zonder bijbetaling: huurders krijgen de mogelijkheid om een keuze te maken uit verschillende keukenbladen, kleuren van de kastjes en handgrepen.
- Met bijbetaling: huurders kunnen het basisontwerp van de keuken uitbreiden Bijvoorbeeld hogere bovenkasten of (extra) apparaten laten toevoegen. Naast meerwerk voor de keuken kunnen ook nog andere keuzes met bijbetaling gerealiseerd worden, bijvoorbeeld een verhoogd toilet of het bedraden van loze leidingen.

De afgelopen jaren is van deze keuzevrijheid door de huurders in de nieuwbouwprojecten veel gebruik van gemaakt. Kijkend naar de nieuwbouwprojecten van de afgelopen jaren heeft gemiddeld 60% van de nieuwe huurders meerwerkkeuzes gemaakt voor gemiddeld € 1.800,-.

In het verhuurproces stuit de afdeling Verhuur op een aantal problemen
Deze kwesties geven aanleiding om het proces te herzien. Ook in het mutatieproces leveren de in de nieuwbouw gemaakte huurderskeuzes problemen op. Hieronder volgt een toelichting.

1. <u>Een te hoge piekbelasting in de werkzaamheden bij de afdeling Verhuur</u>

In het bouwproces stelt de aannemer een deadline voor de huurderskeuzes. In overleg met de afdeling Verhuur wordt de planning voor de verhuur opgesteld. Hierbij houden we rekening met de tijd die nodig is om de woningen te verhuren en met de tijd die de huurders nodig hebben om bij Bruynzeel keuzes te maken.

Het is niet wenselijk om de woningen meer dan een half jaar voor de oplevering te verhuren. Dit betekent dat de afdeling Verhuur vaak in een korte periode een groot aantal woningen moet verhuren.

Het verhuren van de woningen zorgt voor een hoge werkdruk om de volgende redenen:
- De inschrijvingen kloppen niet met de werkelijkheid.
- Het duurt lang voordat kandidaten hun papieren op orde hebben.
- Er reageren veel urgenten op de woningen.

Hierdoor kom het voor dat de woningen niet op tijd verhuurd zijn om de huurders nog keuzes te laten maken bij Bruynzeel. De afdeling Verhuur wil graag meer tijd voor het verhuren van de woningen om zo de werkdruk te verlagen.

2. Risico op annuleringen en herverhuur

Op basis van ervaringscijfers haken gemiddeld 8-10% van de kandidaten voor de sleuteluitreiking af. Het vroegtijdig adverteren en passend aanbieden, vergroot het risico dat mensen afhaken. Dit gebeurt om verschillende redenen:

- Verandering in persoonlijke omstandigheden op gebied van gezondheid, werk of relatie.
- Snelle acceptatie onder druk: sommige woningzoekenden accepteren een woning uit angst om anders lang te moeten wachten, maar trekken zich later terug als ze beter nadenken of een beter aanbod krijgen.
- De woning of buurt voldoet niet aan de verwachtingen. Omdat huurders de woning huren op basis van een huurbrochure en verhuurplattegronden komt het in de praktijk voor dat de huurder na het zien van de woning tijdens de kijkmiddag de woning teruggeeft.

Als de huurder keuzes heeft gemaakt en besluit de woning toch niet te huren dan krijgt de huurder de gemaakte kosten niet terug. Heeft een huurder voor extra keukenapparaten gekozen, dan zijn deze losse apparaten van de huurder. De apparaten ontvangt de huurder pas nadat de woning gereed is. Hogere kasten en een langer aanrechtblad zijn onderdeel van de keuken en krijgt de huurder niet terug en ook niet vergoed.

De woning moet vervolgens opnieuw verhuurd worden. Dit brengt extra werk met zich mee. Ook omdat de nieuwe huurder geen keuzevrijheid meer heeft en zelfs wordt geconfronteerd met keuzes die de vorige kandidaat heeft gemaakt. De woonconsulente verhuurt dan mogelijk een technisch incomplete keuken met gaten in het aanrechtblad vanwege een kookplaat of een lege kast van de inbouwkoelkast. Dit schaadt de verhuurbaarheid en in sommige gevallen heeft het zelfs geleid tot juridische geschillen.

3. Huurderskeuzes zorgen voor extra handmatige administratie

Elke huurderskeuze moet geregistreerd en gearchiveerd worden. Het moet tijdens de exploitatieperiode voor eenieder helder zijn dat er geen onderhoud of vervangingsplicht is voor Maasdelta. Bij het opvoeren van de huurovereenkomst moet dit handmatig gebeuren in AX.

4. Piekbelasting van de afdeling verhuur in de opleverperiode

De afdeling Verhuur ervaart een hoge werkdruk in de periode van de sleuteluitreiking. Het opstellen van de contracten is tijdrovend. Vanwege de vele nieuwbouwprojecten is de capaciteit lastig te bepalen, zeker als een project schuift in de tijd. Er is afgesproken om elk kwartaal een actuele uitvoeringsplanning te delen waarin start verhuur, kijkmiddagen, opleveringen en nazorgperiode is opgenomen.

De noodzaak om vroegtijdig te verhuren leidt er ook toe dat inkomensverklaringen (IRF) bij sleuteluitreiking vaak verlopen zijn. Dit vraagt om hernieuwde toetsing, met het risico dat de huurder niet meer passend is. Dit proces is arbeidsintensief en beperkt de ruimte om af te wijken van het passend toewijzen voor andere strategische doelen, zoals leefbaarheid.

5. Negatieve impact op verhuurbaarheid bij mutaties

In de exploitatieperiode blijkt dat afwijkende keukenopstellingen of de door huurder aangeschafte apparatuur zorgen voor technische uitdagingen bij mutaties. Apparatuur is vaak eigendom van de huurder en wordt niet altijd overgenomen, waardoor er bij vertrek een incomplete keuken achterblijft. Dit belemmert de verhuur en leidt tot leegstand.

Samengevat
Ondanks dat er de afgelopen jaren door veel huurders gebruik is gemaakt van de keuzemogelijkheden, wegen bovenstaande argumenten zwaarder. Het afschaffen van huurderskeuzes in de nieuwbouwprojecten draagt bij aan:

- Een efficiënter en beheersbaarder verhuurproces, zowel voor de afdeling verhuur als voor vastgoedontwikkeling;
- Minder risico op her verhuur;
- Minder risico op juridische complicaties;
- Lagere administratieve lasten;
- Betere verhuurbaarheid op de lange termijn.

Het advies is om huurderskeuzes in toekomstige nieuwbouwprojecten niet langer aan te bieden. Het aanbieden van standaardkeuzes is iets wat veel collega corporaties ook doen, we wijken hiermee niet af de gangbare norm.

Aanpassen proces (her)ontwikkelen vastgoedeenheid
Het afschaffen van huurderskeuzes betekent een aanpassing in het proces en dient op een adequate manier gecommuniceerd te worden. De afgelopen periode is dit afgestemd met de afdeling VGO, Verhuur en PR & Communicatie.

<u>Start verhuur verschuift in de tijd</u>
Door het vervallen van de huurderskeuzes en hiermee ook de deadline kan de afdeling Verhuur de woningen later gaan verhuren. De nadrukkelijke wens van de afdeling verhuur is dat de woningen door de kandidaten bezichtigd kunnen worden om zo afhakers te voorkomen. Tijdens de bezichtiging is de bouw zo ver gevorderd dat keuken, badkamer en toilet in de woning aanwezig zijn. De start verhuur vindt plaats maximaal 3 maanden voor sleuteluitreiking/verhuurdatum. Als er een jaarwisseling in deze 3 maanden valt, dan stemt afdeling Verhuur en Vastgoed dit met elkaar af. Dit in verband met de inkomenstoetsingsgrenzen.

<u>De nieuwbouwwoningen worden in 1 keer geadverteerd</u>
- De woonconsulent toetst de kandidaten en geeft de NAW gegevens door aan de afdeling VGO.
- Afdeling VGO verstuurt in overleg met afdeling Verhuur en de aannemer de uitnodiging voor de kijkmiddag op de bouw. Voor elke woning is er 1 kandidaat die de woning bezichtigt.
- De projectbegeleider geeft de woonconsulent een duidelijke uitleg over de woning, zodat hij/zij bij eventuele vervolgbezichtigingen (toewijzing woningen) de kandidaten goed door de woning kan leiden. Voor vervolgbezichtigingen is afgesproken dat de afdeling Verhuur rechtstreeks contact houdt met de uitvoerder op de bouw. De bezichtigingen zullen over het algemeen na 15.30 uur zijn i.v.m. veiligheid op de bouw.

Conform huidige procedure vindt de oplevering aan de afdeling Verhuur (sleuteluitreiking) plaats, 1 maand na bouwkundige oplevering. Op de datum van de sleuteluitreiking gaat de woning over naar de afdeling Verhuur en is leegstand automatisch voor Verhuur.

<u>Communicatie</u>
Een zorgvuldige communicatie zowel richting de huurders, maar ook intern is van belang bij het afschaffen van de huurderskeuzes. Alle betrokken medewerkers (woonconsulenten, klantenservice, projectleiders) moeten goed geïnformeerd zijn over de wijziging en de achterliggende redenen, zodat zij eenduidig en klantgericht kunnen communiceren.

Positieve framing is belangrijk. In alle communicatie bij de start verhuur gaan we benadrukken dat de standaardafwerking modern en van goede kwaliteit is en dat huurders na oplevering zelf

aanpassingen kunnen doen zoals zij dat wensen (binnen de geldende spelregels). Ook delen we beelden (impressies, foto's, video's) van de standaard keuken, badkamer en toilet. Hiermee managen we de verwachtingen en voorkomen we teleurstellingen tijdens de kijkmiddag. Ook het opnemen van veel gestelde vragen is een goed hulpmiddel. Zie voorbeeldteksten website/brochure/FAQ's.

Ook een tijdige en duidelijke communicatie bij start verhuur is belangrijk. In de huurbrochure en advertentie wordt expliciet vermeld dat er geen individuele keuzes mogelijk zijn voor sleuteluitreiking. Indien een huurder een aanpassing van de keuken wenst, dan kan deze na oplevering contact opnemen met Bruynzeel. En tijdens het eerste contactmoment licht de woonconsulente dit mondeling toe en benadrukt dat de woning wordt opgeleverd met een standaardafwerking.

<u>Verhuurbrochure verandert</u>
Voor nieuwbouwprojecten wordt altijd een uitgebreide verhuurbrochure opgesteld, met als doel potentiële huurders zo volledig mogelijk te informeren over de woningen. Deze brochure bevat onder andere artist impressions, een gedetailleerde (technische) projectomschrijving, informatie over de locatie en de woningen zelf. Nu het voornemen is om de woningen kort voor oplevering te verhuren, wordt overwogen om de huidige opzet van de brochure aan te passen. Het uitgangspunt hierbij is om de verhuur zoveel mogelijk te laten aansluiten bij het proces van reguliere mutatiewoningen. Afdeling Communicatie denkt mee over de manier van informeren over de nieuwbouw.

<u>Bruynzeel standaardkeuken</u>
De basiskeuken zal bestaan uit 3 onderkastjes en 3 bovenkastjes, conform standaard keukenopstelling (zie afbeelding bijlage 5 Technisch Programma van Eisen 2022). Om aanpassingen achteraf mogelijk te maken zal de technische installatie van de keuken worden uitgebreid met:

- Aansluitpunt voor magnetron - bedraad/ op positie koelkast
- Aansluitpunt voor oven - bedraad

Huurders kunnen na de sleuteluitreiking keuzes maken bij Bruynzeel:

- In de showroom van Bruynzeel (bestellen inclusief of exclusief montage).
- Via de website Bruynzeel: online bestellen (zonder montage).

De standaardkeuken geldt zowel voor de sociale- als de midden huurwoning. Er wordt in de midden huur geen uitgebreidere keuken geplaatst omdat de ruimte voor de keuken per definitie niet groter is dan bijvoorbeeld de keuken van een woning op de eerste aftoppingsgrens of liberalisatiegrens.

Bijlage Voorbeeldtekst Website/verhuurbrochure

Geen individuele keuzes meer bij nieuwbouwwoningen

Alle woningen worden opgeleverd met een moderne, kwalitatieve standaarduitrusting. Om het verhuurproces efficiënter en betrouwbaarder te maken, bieden wij bij nieuwbouwwoningen geen individuele huurderskeuzes meer aan voor keuken, sanitair of andere afwerkingen.

Deze werkwijze zorgt ervoor dat woningen sneller beschikbaar zijn, voorkomt vertragingen in de bouw en garandeert een soepele verhuur. Uiteraard blijft het mogelijk om na oplevering – binnen de geldende spelregels – zelf aanpassingen te doen aan de woning.

Heeft u vragen over de standaarduitrusting of wilt u weten wat u kunt verwachten? Neem gerust contact met ons op of bekijk de voorbeeldfoto's op onze projectpagina.

Bijlage Voorbeeldtekst FAQ's

Veel gestelde vragen over het afschaffen van huurderskeuzes

1. Waarom kan ik geen keuzes meer maken voor de keuken of badkamer?
We hebben ervoor gekozen om huurderskeuzes af te schaffen om het verhuurproces efficiënter te maken. Dit voorkomt vertragingen, vermindert administratieve lasten en zorgt ervoor dat woningen sneller beschikbaar zijn.

2. Wat houdt de standaardafwerking van de woning in?
De woning wordt opgeleverd met een moderne, neutrale keuken en badkamer van goede kwaliteit. De exacte specificaties en kleuren zijn vooraf bepaald en worden vermeld in de huurbrochure.

3. Kan ik na oplevering zelf aanpassingen doen aan de woning?
Ja, binnen de geldende spelregels mag u na oplevering zelf aanpassingen doen aan de woning. Denk hierbij aan het plaatsen van andere apparatuur of het schilderen van muren. Voor structurele wijzigingen is toestemming nodig.

4. Wat als ik toch liever een andere keuken had gewild?
We begrijpen dat smaken verschillen. Door te kiezen voor een neutrale standaarduitvoering proberen we zoveel mogelijk huurders tegemoet te komen. U kunt na oplevering zelf aanpassingen doen als u dat wenst.

5. Wordt de huurprijs aangepast nu er geen keuzes meer zijn?
Nee, de huurprijs blijft gebaseerd op de woning en de standaarduitrusting. Er zijn geen extra kosten voor meerwerk of maatwerk, omdat deze opties niet meer worden aangeboden.

6. Waar kan ik zien hoe de standaardkeuken en badkamer eruitzien?
Op de projectpagina vindt u voorbeeldfoto's en/of plattegronden van de standaarduitvoering. Tijdens de kijkmiddag kunt u de woning ook in het echt bekijken.

Bijlage Technisch Programma van Eisen 2022

Bijlage 5 Keukenopstellingen

