

Gezamenlijke Huurdersorganisaties Portaal  
t.a.v. het secretariaat  
ASW / Team Wonen  
Hooigracht 12  
2312 KS Leiden

**Datum**  
11 april 2014

**Betreft**  
Reactie Portaal Adviezen Asbestbeleid

**Ons kenmerk**  
YB/140411

**Behandeld door**  
Yvonne Brugmans  
06 52 42 09 25

Geachte leden van de besturen van de Huurdersorganisaties,

Hartelijk dank voor uw uitgebreide adviezen over het asbestbeleid! En fijn om te horen dat u instemt met de aanpak en het beleid asbest. Voornamelijk op het gebied van communicatie heeft u veel adviezen gegeven, die we nagenoeg allemaal zullen overnemen. In de bijlage treft u alle door u geformuleerde adviezen met daarachter onze reactie.

Wij begrijpen dat asbest en de aanpak ervan angst kan inboezemen bij mensen. Het is niet niks als de woning, waar men voorheen nog fijn woonde, van de een op andere dag wordt 'overgenomen' door mannen in witte pakken. Ook berichtgeving in de media over de mogelijke gevolgen van het inademen van een asbestdeeltje werken niet goed voor de gemoedsrust. Het is onze taak om zorgvuldig met asbestsituaties om te gaan en ons bewust te zijn van de mogelijke impact ervan op de bewoner en omwonenden.

Wij zijn nog druk doende met het opstellen van de communicatiemiddelen. Daarnaast zijn we nog bezig om een online registratietool te verkrijgen. De planning is dat na de zomervakantie de communicatiemiddelen gereed zijn, de registratietool is naar verwachting in het vierde kwartaal dit jaar operationeel. Wij stellen het op prijs als u na de zomervakantie wilt meekijken naar de communicatiemiddelen en de manier waarop uw adviezen omtrent de communicatie zijn verwerkt.

Nogmaals dank voor uw adviezen. Mocht u naar aanleiding van onze reactie op uw adviezen nog vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u die richten aan Yvonne Brugmans via 06-52420925 of [yvonne.brugmans@portaal.nl](mailto:yvonne.brugmans@portaal.nl).

Portaal  
hoofdkantoor

Postadres:  
Postbus 375  
3900 AJ Veenendaal

Bezoekadres:  
Javalaan 3  
3743 HE Baarn

Algemeen:  
T 0800-7678225

E [info@portaal.nl](mailto:info@portaal.nl)  
I [www.portaal.nl](http://www.portaal.nl)

Stichting Portaal  
Handelsregister  
dossiernr. 30038487

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.H. Keijts', written over a light blue horizontal line.

Ir. L.H. Keijts  
Voorzitter Raad van Bestuur

## Bijlage 1 Reactie Portaal op adviezen Huurdersbelangenverenigingen

In deze bijlage staan de adviezen van de Huurdersbelangenverenigingen en de reactie van Portaal hierop weergegeven per Huurdersbelangenvereniging.

### Adviezen HBV De Klink – Nijmegen

1. **A: Portaal stelt: ‘Beeldvorming speelt een belangrijke rol in communicatie over asbest en al snel spelen angst en emoties een rol. Dit kan grote gevolgen hebben terwijl het risico klein is. Dit kan een groot effect hebben, terwijl het risico vaak klein is.’**

U herhaalt hier dat het risico klein is: maar wanneer wel en wanneer niet? Als u een dergelijk oordeel niet nuanceert, of verbindt aan bepaalde criteria, is het een bevreemdende woordkeus. Dat doet het omgekeerde vermoeden, voor de oplettende maar ook de nietsvermoedende lezer.

Reactie Portaal: U heeft gelijk dat, zonder onderbouwing, de uitspraak dat het risico ‘klein’ is geen waarde heeft en verkeerd kan overkomen bij de lezer. Het is belangrijk dat wij het risico goed uitleggen en ons bewust zijn van wat asbest qua angst en emotie teweeg kan brengen. De huurders informeren we daarom persoonlijk met specifieke informatie en met de daarbij behorende risico’s.

2. **B: Portaal stelt: Er is gekozen voor toepassing van de zogenoemde 5% regeling. Deze regeling houdt in dat Portaal 5% van het bezit gebouwd voor 1994 op asbest inventariseert met een minimum van drie woningen per complex en één woning per woningtype. Portaal kiest hiermee voor een minimale controle en aanpak, wij zouden graag zien dat er een complete inventarisatie en oplossing wordt uitgevoerd. Waar komt overigens die zogenaamde 5% regeling vandaan? En in hoeverre wordt er bij die inventarisatie rekening gehouden met de algemene staat van onderhoud van een complex?**

Reactie Portaal: We hebben bovenstaande niet handig geformuleerd. We bedoelen het volgende: We inventariseren ons bezit gebouwd voor 1994 steekproefsgewijs, waarbij we per complex minimaal drie woningen inventariseren en minimaal één woning per woningtype. Deze manier van inventariseren komt overeen met de manier zoals aanbevolen door dhr. Van Willigenburg. Als we op deze manier inventariseren komt het erop neer dat we zo’n 5% van ons bezit inventariseren. De 5% is dus geen regel, maar een resultante van de werkwijze. De staat van onderhoud van de woning is in deze niet maatgevend. Wel is het zo dat als de staat van onderhoud reden is om te onderhouden en bij de uitvoering zou asbest worden bewerkt, dat dit conform wet- en regelgeving wordt verwijderd.

3. **Stelling 1: Hechtgebonden asbest is niet gevaarlijk: daar zijn we het niet mee eens!**

**Asbest is bij langdurige blootstelling aan vrijkomende vezels een gevaar voor de gezondheid. Hechtgebonden asbest zit vaak goed verpakt in andere materialen maar kan door het verrichten van handelingen (boren/zagen), afbreken, verweren etc. een risico vormen door vrijkomende vezels. Daarom klasseren wij ook hechtgebonden asbest als zijnde gevaarlijk. Alleen wanneer bekend is waar hechtgebonden asbest zit en men weet hoe hiermee om te gaan, en de**

Portaal  
hoofdkantoor

Postadres:  
Postbus 2211  
3500 GE Utrecht

Bezoekadres:  
Beneluxlaan 9  
3527 HS Utrecht

Algemeen:  
T 0800-7678225

E info@portaal.nl  
I www.portaal.nl

Stichting Portaal  
Handelsregister  
dossiernr. 30038487

materialen waar hechtgebonden asbest in zit in goede conditie zijn, is het gevaar voor de gezondheid niet zo groot.

Aangezien het bezit van Portaal voor een flink deel bestaat uit oudere woningen huizen zijn werkzaamheden aan en in schuren en keukens, en aan daken, schoorstenen en vloeren niet altijd te vermijden. Zie voor de exacte mogelijke asbestlocaties de tekening in de presentatie van J. van Willigenburg, Hij wist te vertellen dat in bijna ieder gebouw uit de periode 1960-1994 asbest is verwerkt.

Door de verwerking, die na 30 jaar intreedt, is het risico van blootstelling aan asbestvezels in de woningen uit deze periode het grootst. Wij zijn dan ook van mening dat uw aandacht in eerste instantie naar het bezit uit die periode moet uitgaan. Vergeet daarbij niet dat het niet alleen gaat om ingrepen, die in opdracht van Portaal worden uitgevoerd. Bewoners gaan in oudere woningen vaak zelf aan de slag.

#### Reactie Portaal:

Mogelijk roept onze formulering verwarring op, want wij bedoelen hetzelfde. Hechtgebonden asbest is niet gevaarlijk, tenzij je erin zaagt of boort. Daarom adviseren wij onze huurders om bij vragen of twijfel niet aan de slag te gaan in huis, maar eerst Portaal te bellen en na te vragen of er asbest aanwezig kan zijn. Verwerking speelt inderdaad ook een rol. Naast ouderdom zijn blootstelling aan weersinvloeden en mechanische beschadiging ook van invloed op verwerking van asbest. Om inzicht te krijgen in de aanwezigheid van asbest en de toestand daarvan, voeren wij op dit moment een bezitsinventarisatie uit in al onze complexen van voor 1994. De planning is nu dat alle complexen van voor 1994 in alle regio's eind augustus geïnventariseerd zijn op asbest. Als de inventarisatie uitwijst dat maatregelen nodig zijn, dan voeren wij die uit. Het uitgangspunt voor het verwijderen van asbest is de uitkomst van de inventarisatie.

#### **4. Stelling 2: We vertrouwen erop dat Portaal zorgvuldig omgaat met asbest: daar gaan we vanzelfsprekend van uit!**

**Asbest is een belangrijk onderwerp voor bewoners en in de politiek. De gevaren van asbest zijn genoegzaam bekend en de regelgeving is streng. Vandaar dat het vertrouwen er is dat Portaal hier zorgvuldig mee omgaat.**

#### Reactie Portaal:

We zijn blij dit te horen!

#### **5. Stelling 3: Portaal informeert zijn huurders en belangenverenigingen voldoende en eerlijk over asbest: ook dit lijkt ons vanzelfsprekend.**

**In het verleden zijn er situaties voorgekomen waarbij de informatievoorziening naar huurders en de belangenvereniging over asbest en asbestsanering niet optimaal was. Als belangenvereniging willen wij een positieve houding aannemen en Portaal het voordeel van de twijfel geven. Toch vinden wij een ambitieniveau van 'voldoende' informeren wat mager. Wij zouden willen pleiten voor 'optimaal en op tijd' informeren!**

Reactie Portaal: Wij doen ons best huurders zo goed mogelijk te informeren. Voldoende vinden wij een reëel ambitieniveau, omdat het onmogelijk is om 100% zeker te zijn van de aanwezigheid van asbest.

#### **6. Stelling 4: Portaal heeft begrip voor de emotie die asbestproblematiek met zich mee kan brengen. Hier past dus persoonsgericht maatwerk.**

**Begrip opbrengen voor emoties klinkt nogal technisch en kil. Als belangenorganisatie zouden wij ook graag een 'empathische houding' van Portaal en bij medewerkers van**

**Portaal zien wanneer zij in contact zijn met bewoners rondom asbestvraagstukken. Hierbij is een *toezegging om op een constructieve wijze de dialoog aan te gaan met bewoners zeker op zijn plaats*, met behulp van de plaatselijke bewonerscommissies en huurdersverenigingen.**

Reactie Portaal: Portaal gaat in gesprek met de huurder en houdt zo veel mogelijk rekening met de persoonlijke situatie van de huurder. Dit is altijd ons streven, zo ook met asbest.

- 7. Advies: HBV de Klink heeft naar aanleiding van de toegestuurde stukken het volgende advies voor Portaal: Betreffende de wijze waarop zorgplicht, verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid, inventarisatie, verwijdering, inkoop van deskundigheid zijn vastgelegd is er geen enkele kanttekening te plaatsen, omdat dit valt binnen de wettelijke kaders. Voor deze onderdelen van het beleidsdocument krijgt u dan ook een positief advies.**

Reactie Portaal: Dank daarvoor.

- 8. Rondom de communicatie zijn volgens ons nog een aantal verbeteringen aan te brengen: Het asbestbeleid publiceren op de website van Portaal zodat iedere huurder dit in kan zien (open en transparant!).**

Reactie Portaal: Doen we.

- 9. De asbestdatabase in de toekomst openstellen via de website aan bewoners zodat zij kunnen inzien waar in hun woning asbest aanwezig is.**

Reactie Portaal: Zodra de mogelijkheid beschikbaar is in onze registratietool en op de website doen we dit.

- 10. Op de website van Portaal, het onderwerp asbest een goed vindbare plek geven waarop zo volledig mogelijk de informatie over asbest te vinden is, inclusief beleid, een brochure (inclusief foto's) en filmpje hoe asbest te herkennen en hoe te handelen.**

Reactie Portaal: Dit gaan we uitwerken in de implementatiefase.

- 11. Bewoners van woningen van vóór 1993 voorzien van brief met informatie waar asbest in hun woning aanwezig is, een brochure inclusief foto's over wat is asbest, hoe herken ik het en wat mag ik wel/niet doen (in normale mensentaal).**

Reactie Portaal: Dit gaan we doen nadat de inventarisatie eigen bezit is afgerond.

- 12. Aanbrengen in de meterkast van een overzicht waar asbest in de woning verwerkt zit en stickers op de plaatsen waar asbest aanwezig is (vensterbanken/schoorstenen etc.), zie verder hierboven.**

Reactie Portaal: Dit gaan we doen nadat de inventarisatie eigen bezit is afgerond.

- 13. Bij aanbrengen brief met plaatsen waar asbest aanwezig is in de woning, in de meterkast, en de stickers op plaatsen in de woning waar asbest zit, bewoners uitleg geven wat wel en niet te doen en vragen beantwoorden over de gevaren voor de gezondheid.**

Reactie Portaal: Dit gaan we doen nadat de inventarisatie eigen bezit is afgerond. Portaal geeft beperkte informatie over gezondheid en verwijst verder naar de GGD waar de expertise aanwezig is.

**14. Letten op taalgebruik in brieven, brochures maar ook in de directe communicatie met betrokken huurders. Gebruik geen jargon en wees open, eerlijk en empathisch.**

Reactie Portaal: Hier zijn we het mee eens.

**15. Wij zouden het zeer op prijs stellen als de misplaatste managementterm 'stakeholders', die letterlijk 'aandeelhouders' betekent, vervangen kan worden door 'belanghebbenden'. Als HBV hebben we geen aandelen in Portaal. Wij mogen ons beschouwen als het geweten van de woningcorporatie en fungeren als 'waarborg' voor een ethische en verantwoorde bedrijfsvoering van Portaal door daarbinnen zorg te dragen voor de belangen van de huurders van Portaal.**

**Gezien de meest recente ontwikkelingen lijkt het erop dat veel corporaties hun huurders niet meer als klanten zien. Wij zouden graag willen benadrukken dat we dat het liefste wel zo zouden willen zien. Een huis is pas echt een thuis met een tevreden huurder.**

Reactie Portaal: Wij zien onze huurders als onze klanten. De term stakeholders wordt in de branche gebruikt om onze belanghebbenden te duiden. Het klopt dat stakeholder niet letterlijk 'belanghebbende' betekent. Wij vinden het prima om vanaf nu de term belanghebbenden te hanteren in plaats van de term stakeholders en zullen erop letten dat dit zoveel mogelijk gebeurt.

<b>Adviezen HBV VHOS - Soest</b>
----------------------------------

**16. Allereerst onze complimenten over de gedegen informatie die vergezeld ging met de adviesaanvraag. Met name het onderzoek onder het PortaalPanel geeft al een duidelijk beeld van waar in de praktijk vooral aandacht aan moet worden besteed. De aanbevelingen die daarin gedaan worden neemt de VHOS daarom graag over.**

Reactie Portaal: Dank voor het compliment. Ook wij vinden de uitkomsten van het onderzoek onder de panelleden zeer waardevol. Ze geven al een duidelijk beeld waar de aandacht naar uit moet gaan. Goed om te weten dat VHOS de uitkomsten ondersteunt. De uitkomsten van het panel worden gebruikt om de communicatie goed helder te krijgen.

**17. Meer specifiek willen wij nog de hieronder genoemde punten in ons advies naar voren brengen.**

- **Het lijkt ons zinvol om in de communicatie meteen helder te maken dat de informatie over asbest alleen interessant is indien men een woning bewoont van voor 1994, aangezien er in woningen van na die tijd geen asbest voorkomt.**
- **De 'brief aan nieuwe huurders' dient naar ons idee verstuurd te worden voordat de oplevering aan de woning plaatsvindt. Tijdens de oplevering kan de medewerker van Portaal dan e.e.a. desgewenst nader toelichten. Het lijkt ons zeer gewenst dat dan ook de brochure wordt uitgereikt, waar op pagina 11 van het beleidsdocument sprake is. Het is ons**

niet geheel duidelijk of deze brochure vooral bedoeld is voor de medewerker, dan wel voor de huurder.

- Er is in het panel al de nodige kritiek geleverd op de stickers. Een kritiek die wij delen. Dat geldt vooral voor de sticker ‘asbest onderzocht en niet verwijderd’. Het zou erg helpen als per woning een fotomapje bij de sticker wordt geleverd, om duidelijk te maken over welke onderdelen van de woning het gaat.
- Het is inderdaad erg lastig om op de website van Portaal de informatie over asbest te vinden. Wellicht is het mogelijk om op de startpagina bij het onderdeel ‘klussen kunt u ook zelf’ een kopje op te nemen betreffende asbest.

Reactie Portaal: Bovenstaande suggesties zijn zeer waardevol. Bij de uitwerking van het beleid worden deze suggesties verwerkt.

18. De naar ons idee zwakste schakel in het geheel is de combinatie saneringsbedrijf, Portaal en huurder. Voor zover onze informatie reikt ontstaan daar de meeste problemen. Bij de selectie van het saneringsbedrijf zal daar – naast het kostenplaatje – vooral aandacht aan moeten worden besteed. Er is ons een geval bekend bij Portaal Utrecht waar de instructies van de werknemer van het bedrijf en de medewerker van Portaal tegengesteld waren. Het eind van het verhaal was, dat de bewoner bij thuiskomst zijn woning met rode linten gebarricadeerd zag en wekenlang zijn woning niet meer in kon. Als het praktisch realiseerbaar is, dan zou naar ons idee de communicatie voor, tijdens en na het saneringsproces helemaal vanuit Portaal moeten gebeuren, zodat eensluidende informatie wordt gegeven en helder is wie er verantwoordelijk is.

Reactie Portaal: Wij zullen nadrukkelijk in het implementatie en opleidingstraject hiervoor aandacht vragen. Daarnaast zullen we met de uitvoerende partijen duidelijke afspraken maken over de communicatie. Ook wij zijn van mening dat de communicatie vanuit Portaal zou moeten gebeuren.

<b>Adviezen HBV Hestia - Amersfoort</b>
---

19. Over het algemeen is Hestia van mening dat het beleid zoals dat nu door Portaal is opgesteld, en waarover u advies vraagt, er gedegen uitziet. Het Portaal Panel doet goede aanbevelingen. Wat ons betreft wordt alles overgenomen. Algemeen kan het volgende worden gezegd: geef praktische en concrete informatie, vermijd jargon, geef voorbeelden, zowel in tekst (waar kun je bijv. asbest aantreffen) als in foto's (hoe ziet asbest eruit). Op specifieke onderdelen, met name wat betreft communicatie, hebben we een aantal vragen en adviezen.

Reactie Portaal: Dank dat u het beleid er gedegen uit vindt zien. Ook goed om te horen dat u de aanbevelingen vanuit het onderzoek van het PortaalPanel ondersteunt. De algemene tips hierboven betreffende de communicatie worden verwerkt in de implementatie.

20. **Bezitsinventarisatie:** Wij lezen dat u een bezitsinventarisatie zal (laten) uitvoeren. Kunt u aangeven wanneer Portaal Eemland deze inventarisatie in Amersfoort zal laten plaatsvinden?

Reactie Portaal: De bezitsinventarisaties in Amersfoort zijn inmiddels allemaal al uitgevoerd. Dit is gedaan in 2012 en 2013. Ook de urgente situaties zijn direct gesaneerd.

**21. Aan de hand van de inventarisatie zal de saneringsurgentie worden bepaald. Dit is een belangrijk aspect, en wij kunnen uit het stuk niet opmaken wie deze urgentie vaststelt. Hestia adviseert, dat het gespecialiseerde bedrijf, dat de inventarisatie doet, ook de saneringsurgentie bepaalt. Dit is namelijk een onafhankelijk en gespecialiseerd bureau dat bovendien de situatie ter plekke kent omdat men een huisbezoek heeft afgenomen. Als de saneringsurgentie later nog een keer moet gebeuren door een (niet onafhankelijke) portaalmedewerker met minder kennis, betekent dit extra werk en meer kans op fouten.**

Reactie Portaal: Het is altijd zo dat diegene die de inventarisatie uitvoert de urgentie bepaalt aan de hand van de wettelijke kaders, conform de sc 540 Smart uitwerking. Daar waar volgens de inventariseerder geen directe urgentie is, kan Portaal toch vinden dat er wel gesaneerd moet worden, omdat wij bijvoorbeeld het risico zien dat een huurder het asbest toch gaat bewerken tijdens het klussen.

**22. Opleiding: Opleiding van een dagdeel en jaarlijkse herhaling lijkt ons wat weinig.**

Reactie Portaal: We starten met een e-learning die geldt voor een grote groep medewerkers. Hierna volgt een kleinere groep medewerkers de praktijk opleiding. Een aantal experts wordt nog verder opgeleid. De opleidingen zijn verplicht en er zal jaarlijks getoetst worden of het kennisniveau nog voldoende scoort. Hiermee voldoen wij naar onze mening ruim aan hetgeen verwacht mag worden van ons vanuit de wetgeving.

**23. Communicatie: Het zorgvuldig communiceren rondom (het constateren en saneren van) asbest is van groot belang.**

**Brochure: Op pagina 11 wordt gesproken over een brochure, het is ons niet geheel duidelijk of die voor de medewerkers van Portaal of voor de huurders is bedoeld. Hestia en haar achterban adviseren u om een schriftelijke brochure voor de huurders te vervaardigen, en deze mee te sturen met de asbeststicker. In deze brochure concrete en praktische informatie (geen jargon), voorzien van enkele foto's en voorbeelden.**

Reactie Portaal: Prima advies, dit nemen we mee in de ontwikkeling van het informatie materiaal.

**24. Kwetsbare huurders: In het A-viertje Hoofdlijnen Communicatie missen we een paragraaf over kwetsbare huurders, bijvoorbeeld ouderen of huurders die taal niet of minder machtig zijn. Uit de ervaringen met asbestincidenten (bijvoorbeeld Kanaleneiland in Utrecht) blijkt hoe belangrijk het is om je communicatie af te stemmen op de verschillende doelgroepen. In dit kader juichen we toe, dat er huis-aan-huis wordt gecommuniceerd. Wij adviseren ook, om informatieteksten in andere talen (voor Turkse en Marokkaanse huurders) op te stellen.**

Reactie Portaal: Portaal kiest ervoor alle schriftelijke informatie alleen in het Nederlands op te stellen. Juist het feit dat wij ervoor kiezen om mondeling en huis aan huis te communiceren zorgt ervoor dat wij ook de behoefte van elke individuele klant kunnen meenemen en dit direct afstemmen.

**25. Doorverwijzen of niet?: U verwijst door naar (de website van de) GGD als het gaat om vragen over gezondheid. We hebben de site van de GGD bekeken. Dit is echter erg (te) uitgebreide informatie die niet is toegespitst op de huurder.**

**We hebben twee stellingen hierover voorgelegd aan ons DAP (6 en 7). Daaruit blijkt dat de 83 % van de respondenten van Portaal volledige informatie verwacht, ook over gezondheidsrisico's. Overigens gaat 59 % ook graag naar de GGD voor informatie. Hestia heeft geconcludeerd, dat huurders het liefst naar Portaal gaan omdat dat voor de huurders het meest laagdrempelig is. Bovendien blijkt uit o.a. de ervaringen in Kanaleneiland, dat bij het algemene publiek weinig bekend is over de gezondheidsrisico's. Speel daarop in door concreet aan te geven wat al dan niet gezondheidsrisico's zijn. Dit wordt ook van Portaal verwacht.**

Reactie Portaal: Portaal is geen deskundige op gezondheidsrisico's, wij zijn ook niet medisch onderlegd. Wij kiezen er bewust voor hier geen uitspraken in te doen.

**26. Hestia adviseert Portaal om een vraag- en antwoordlijst te maken over asbest en over de gezondheidsrisico's.**

Reactie Portaal: Goed advies, gaan we doen.

**27. Ondertekenen brief: Bij een nieuwe verhuring moet de nieuwe huurder een brief ondertekenen met algemene informatie over de mogelijke aanwezigheid van (hechtgebonden) asbest in de woning. Met de ondertekening verklaart de huurder bekend te zijn met de inhoud van de brief. De ondertekening gebeurt vóór de oplevering van de woning.**

**Wij hebben dit voorgelegd aan ons DAP. Het advies dat Hestia naar aanleiding daarvan geeft is het volgende: stuur de brief vooraf op aan de nieuwe huurder, maar laat de ondertekening plaatsvinden tijdens of na de oplevering van de nieuwe woning. Dan is de huurder inmiddels ter plekke geïnformeerd en weet hij/zij beter waarvoor hij/zij tekent.**

Reactie Portaal: Goed advies, we kijken of we dit in het proces kunnen verwerken.

**28. Voor 1994: Wij komen nergens iets tegen over het feit dat bij woningen gebouwd na 1994 überhaupt geen asbest verwerkt is. Wij adviseren u dit standaard mee te nemen in uw algemene communicatie over asbest, dan weten huurders met nieuwere woningen direct dat deze informatie niet op hun van toepassing is.**

Reactie Portaal: Doen we, goed advies.

**29. Tot slot: Klopt het dat het beleid niets zegt over eventuele regelingen voor tegemoetkomingen in geleden schade bij sanering? Graag horen wij wat Portaal vergoedt aan ontstane schade, en willen dit ook opgenomen zien in het beleid.**

Reactie Portaal: Hier is bewust geen uitwerking aan gegeven. Het is onmogelijk om daar één duidelijke uitspraak in te doen omdat dit per situatie verschilt. In elke voorkomende zaak wordt de huurder persoonlijk benaderd en wordt dit in overleg opgelost.



Adviezen HBV Leiden - Leiden
------------------------------

**30. Stelling 1: Hechtgebonden asbest is niet gevaarlijk. Met deze stelling zijn wij het niet eens. Hechtgebonden asbest hoeft geen probleem te zijn als wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden. Het moet duidelijk zijn dat er geen beschadigingen of aanpassingen aan het materiaal worden aangebracht. Het materiaal moet dus niet toegankelijk zijn, zodat het kan beschadigen en mag niet worden aangetast d.m.v. zagen en boren. Tevens moet het materiaal periodiek gecontroleerd worden, omdat weersinvloeden de eigenschappen van het materiaal kunnen beïnvloeden. Denk hierbij aan dakplaten welke hun eigenschap verliezen door weersinvloeden zodat er toch asbest op den duur bloot komt te liggen.**

Reactie Portaal: Wij zijn het eens met uw constatering dat hechtgebonden asbest gevaarlijk is als erin geboord of gezaagd wordt. Zie tevens ons antwoord op advies 3 van HBV De Klink. Het periodiek controleren is wet- en regelgeving en dat volgen wij.

**31. Stelling 2: Wij vertrouwen erop dat Portaal zorgvuldig omgaat met asbest. Met deze stelling zijn wij het eens, laten we het zo formuleren dat dit uw plicht is om zorgvuldig met asbest om te gaan. Wij gaan ervan uit dat Portaal zich door erkende adviesbureaus laat adviseren.**

Reactie Portaal: Klopt, dit is onze plicht en we zullen ons door erkende adviesbureaus laten adviseren.

**32. Stelling 3: Portaal informeert zijn huurders en belangenverenigingen voldoende, snel en eerlijk over asbest. Wij zien het informeren ook als een plicht van Portaal, echter zijn hier in het verleden veel fouten mee gemaakt. Doordat asbest een angstig beeld bij mensen oproept is het zaak dat Portaal open is in zijn informatie en geen informatie achterhoudt. Als Portaal open kaart speelt komt dit het vertrouwen ten goede.**

Reactie Portaal: Wij zijn het eens met uw reactie op deze stelling en proberen zo open en eerlijk mogelijk te informeren over asbest.

**33. Stelling 4: Portaal heeft begrip voor emoties die asbest met zich mee kan brengen. Ook hiervan moeten wij concluderen dat Portaal in het verleden veel fouten heeft gemaakt. Alles draait om vertrouwen. Dit kunt u bereiken door open kaart te spelen. Het lijkt ons raadzaam om, als u bewoners gaat informeren over asbest, de bewoners ook uit te leggen wat asbest is. Veel bewoners weten dit niet en laten zich vaak onnodig bang maken door de geruchtenstroom in de buurt. Informeer bewoners niet alleen schriftelijk, maar houdt ook bewonersavonden om de bewoners te informeren.**

Reactie Portaal: In uw advies geeft u aan dat wij de mensen goed moeten informeren en open kaart moeten spelen over asbest. Uiteraard zijn wij het daar mee eens. Waar mogelijk proactief. Juist door de ervaringen uit het verleden zijn we daar zeer alert op. We kiezen er echter veelal voor dit niet te doen met een bewonersavond maar de betrokken mensen zoveel mogelijk één op één te informeren. Hiermee kun je vragen direct beantwoorden, individueel ingaan op emoties en eventuele onzekerheid wegnemen.

**34. A. In veel woningen is asbest aanwezig in vloerbedekkingen. Bij het betreden van deze woningen is vaak gezegd dat men hier niet aan mag komen en dat er maar een laag**

**egaliseermiddel overheen moet worden gesmeerd. Wij vinden dat het duidelijk moet zijn dat uiteindelijk Portaal verantwoordelijk is voor dit asbest.**

Reactie Portaal: Wij zijn het met u eens. Dit mag in de toekomst niet meer het advies zijn.

**35. B: Wij vragen ons af of Portaal in het verleden gebruik heeft gemaakt van het Aedes protocol uit 2007? Door intreding van het bouwbesluit 2012 is de parapluvergunning komen te vervallen. Moet Portaal nu voor alle saneringen een aparte vergunning aanvragen?**

Reactie Portaal: Vanuit het nieuwe bouwbesluit geldt een termijn van vijf dagen voor individuele saneringen. Bij een projectmatige aanpak moet een vergunning worden aangevraagd.

**36. In uw enquête van het PortaalPanel heeft u aangegeven informatie over de woning aan de bewoners te verstrekken aangaande asbest. Wij vinden dit een goed streven en denken hierbij aan een soort paspoort van de woning. Het moet duidelijk omschreven staan welke woning dit betreft zodat het is uitgesloten dat aanwijzingen over asbest in de verkeerde woning terecht komen.**

Reactie Portaal: Goede tip! Deze tip verwerken we in de verdere uitwerking.