

Aan: Stichting Vestia
t.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 29013
3001 GA Rotterdam

Datum: 2 februari 2016

Contactpersoon: mevr. L. Vermeulen

Betreft: Reactie op uw jaarplan

E-mail: laurette@huurdersraadvestia.nl

Geachte heer Schakenbos,

Voor u ligt de reactie van de belangenbehartiger van uw huurders, de Landelijke Huurdersraad Vestia (LHV), op uw jaarplan.

We zijn blij dat het beter gaat met Vestia. Dat bij Vestia overliquiditeit dreigt, is een waarheid waar we twee jaar geleden niet op hadden durven hopen. Liquiditeit maakt investeringen mogelijk. Noodzakelijke investeringen, want de nieuwbouw stond stil. Noodzakelijke investeringen, want soms is groot onderhoud niet uitgevoerd. Noodzakelijke investeringen, want huurders misten de afgelopen jaren het goede van het oude Vestia: overleg, mogelijkheden en invloed op de directe leefomgeving. En noodzakelijke investeringen, want de huurprijzen zijn gigantisch gestegen en dit raakt en raakte zowel nieuwe als zittende huurders.

We zijn hoopvol maar ook een beetje teleurgesteld en zelfs sceptisch. Die stijgende lijn waar u melding van maakt lijkt niet concreet ten goede te komen aan veel huidige of nieuwe huurders, betaalbare woningen of woningbouw of energielastenreductie. Dit is voor ons niet zulk goed nieuws. In deze brief leggen we dit verder uit, delen wij wat wij denken dat Vestia dit jaar kan gaan doen en ook hoe wij onze rol hierin zien. Themagewijs behandelen we: nieuwbouw, volkshuisvestelijke prestaties in het algemeen, het huurbeleid, rendabel investeren in de praktijk, duurzaamheid, benchmarking en huurdering.

Nieuwbouw is welkom

Uw voornemen om nieuwbouw te plegen waar mogelijk is erg positief. We verwachten dat die nieuwbouw bijdraagt aan het volkshuisvestelijk presteren, dus dat de nieuwbouw wordt ingezet waar er binnen uw kerngebied het meest vraag naar is. Het is immers bekend dat, lokaal, de vraag naar sociale woningen nogal verschilt.

Samen werken aan Duurzaam Financieel Herstel én Volkshuisvesting

Al in de titel van uw jaarplan vermeldt u het goede nieuws dat u weer een volkshuisvester zult zijn en u zult bezighouden met volkshuisvestelijke prestaties. In het algemeen en ook in de woningwet wordt volkshuisvestelijk presteren, opgevat als volgt: betaalbare huisvesting aanbieden voor de primaire doelgroep en deze beheren.

U omschrijft en specificiert uw ambities rondom de volkshuisvestelijke prestaties helaas niet. Wat is voor Vestia in 2016 de taakopvatting anders dan het weinig concrete *“aan haar DAEB-verplichtingen kunnen voldoen”*? Wat is de minimale inzet op volkshuisvestelijk gebied waaraan Vestia zich wil committeren? We verzoeken u, dringend, die doelen te definiëren en als uitgangspunt bij zaken die direct de huurder raakt de betaalbaarheid van wonen te hanteren. Zo voorkomt u dat u duurzaamheidsslagen maakt omdat het moet, omdat het verwacht wordt, of omdat u goed wil doen, terwijl het mogelijk een negatief effect heeft op de totale kosten die de zittend huurder aan de woning kwijt is. Zo voorkomt u dat u een pilot met zonnecellen start in prima eengezinswoningen in Zoetermeer waarnaar de vraag matig blijkt, terwijl de huurders in Den Haag

melden dat ze het koud hebben thuis en dat hun woning tocht. Zo voorkomt u dus dat u niet levert wat uw klant, de huurder, nodig heeft en gaat hebben. Andersom: als u de betaalbaarheid als uitgangspunt neemt, investeert u in uw doelgroep. En dat is volkshuisvestelijk presteren in de ogen van de LHV. We horen graag uw mening.

- De LHV vraagt u, los van de bestaande KPI's op basis van bedrijfsprestaties, te omschrijven wat volkshuisvestelijk presteren voor Vestia omhelst. Aan welke doelen wilt u zich committeren en wilt u deze koppelen aan betaalbaarheid? Wilt u hierbij ook vermelden wat daarbij de belangrijkste prioriteiten zijn en welke doelen als prioriteit "B" nagestreefd worden, aan de hand van hoe de financiële positie zich ontwikkelt?

De omgang met huurprijzen en -verhoging bij Vestia moet veranderen

Onder het mom van nijpende liquiditeitsproblematiek (na het derivatenschandaal) en later onder vermelding van uw saneringsstatus (die u beperkte zelfsturing gaf op dit onderdeel) heeft u de afgelopen jaren alles gedaan wat wettelijk mogelijk was om de inkomsten uit huren te maximaliseren. Bijkomend: een gesprek over de huurprijzen was heel slecht mogelijk en sommige informatie waar wel recht op is, is niet vlot verstrekt. Nu uw status is veranderd en te weinig liquiditeit op dit moment geen probleem meer is, verwacht de LHV meer openheid, meer mogelijkheid om geïnformeerd te praten en meer winst op het vlak van betaalbaarheid, te beginnen in het jaar 2016.

Een aantal vervelende erfenissen uit het huurbeleid van 2012 tot en met 2015 zullen we aanstippen met als doel hierover een afspraak te maken die geldt vanaf nu:

U heeft de afgelopen jaren een maximaal huurbeleid gevoerd. Hierin bent u in 2015 doorgeschoten: u streefde naar een gemiddeld huurpercentage van 94% (bron: KPI 4, jaarplan 2015) en paste hiervoor een 100%-tenzij beleid toe. Elk kwartaalrapportage lasen we weer dat u dat percentage verder oversteeg, tot 96% in kwartaal 3. Wij vinden dit niet acceptabel, omdat wij de 94% streefhuur beschouwen als een afspraak en uw eigen beleid. U heeft echter verzaakt het beleidsmiddel van 100%-tenzij tijdig aan te passen naar de u bekende ontwikkelingen.

- De LHV vraagt u te reageren op de stelling dat u in 2015 te veel huur heeft geïnd en wil van u graag vernemen wat u aan compensatie zult doen.

Daarnaast heeft u in 2015 ook inkomensafhankelijke extra huur geheven bij huurders die weliswaar een sociaal contract hadden maar een huurprijs boven de huidige liberalisatiegrens betalen, te weten €710,68. Strikt genomen mag dit van de wet. De inkomensafhankelijke wetgeving is echter niet zo bedoeld, zeker niet als we in overweging nemen dat de betreffende huurwoningen na mutatie tegen een liberale huur zouden worden verhuurd. De betreffende regelgeving bedoeld voor scheefhuurders, wordt dus toegepast op huurders die niet (meer) scheefwonen. Ondanks dat u deze ruimte wettelijk gezien heeft deden andere corporaties het u niet na en er is er een corporatie die na opmerkingen van de huurdersorganisatie de inkomensafhankelijke extra huurverhoging voor deze huurders terugdraaide. U heeft dit niet gedaan en heeft **954** huishoudens die al een huur boven €710,68 betaalden in 2015 de inkomensafhankelijke extra huurverhoging opgelegd. We zijn hier zeer verbolgen over en hebben dat in diverse overleggen aangekaart. Ook de Raad van Commissarissen hebben we op de hoogte gebracht.

Uw uiteindelijke toezegging om, ook al zou de mogelijkheid voor een inkomensafhankelijke huurverhoging in de wetgeving van 2016 voorkomen, géén inkomensafhankelijke component toe te passen voor deze huurders in 2016, nemen we dan ook zeer serieus en vatten we op als een schamele troost voor degenen die het wel in 2015 is overkomen.

- We verwachten van Vestia dat er in 2016, ongeacht wettelijke mogelijkheden, geen gebruik wordt gemaakt van een extra inkomensafhankelijk huurverhogingscomponent bij huurders die weliswaar een sociaal contract hebben, maar hun woning inmiddels tegen een liberale prijs huren. Dit naar uw toezegging van de vergadering van 26 november 2016 waarbij de voltallige Raad van Commissarissen en de voltallige Raad van Bestuur van Vestia aanwezig was.

Wij willen nog een ander punt ten aanzien van de huurprijzen en huurverhoging aanstippen. Dit betreft een punt waar wij positiever over zijn maar dat u niet op schrift wilde stellen (vanwege de mogelijke grote hoeveelheid aanvragen die het tot gevolg zou hebben): U ging tot medio 2015 niet coulant om met huurders die een extra inkomensafhankelijke huurverhoging kregen, maar konden aantonen dat hun inkomen was gedaald na het inkomensstoetsjaar tot onder de inkomenscategorie die aanleiding gaf tot een extra huurverhoging. Het gaat bijvoorbeeld over de huurders die in de afgelopen twee jaar met pensioen waren gegaan of waren ontslagen. Dit betekent dat deze huurders, ondanks dat ze de inkomensval konden aantonen, niet bij u terecht konden in 2014 en een deel van 2015. Na gesprekken met ons hierover heeft u een beleidswijziging doorgevoerd. Alle bezwaren die binnen kwamen vanaf dat moment en op deze grond zijn in behandeling genomen en toegekend. Helaas is in 2015 een willekeur ontstaan in uw beleid: degenen die er "op tijd" bij waren met het melden van hun inkomensval zijn hier de dupe van geweest. U maakte uw nieuwe beleid daarbij niet openbaar, dus huurders konden niet weten wat ze bij u konden verwachten.

- Willekeur is geen professioneel beleid over een serieuze zaak als de hoogte van de huur en veranderingen daarvan. Huurders moeten volledig op de hoogte zijn van hun rechten en plichten. We willen dat u de mogelijkheid tot bezwaar op basis van een inkomensdaling vanaf 2016 nu communiceert met huurders.

Rendabel investeren kost sociale woningen

In 2016 staan investeringen en waardeinsturing centraal. Rendabel investeren in de bestaande voorraad is een zware opgave. We hopen van harte dat het technisch en economisch wordt gerealiseerd. Huurders zijn voor woningverbetering, voor veiligheidsmaatregelen, voor wooncomfort en voor het voortbestaan van Vestia. Wel willen we een serieus, openlijk en feitelijk gesprek over de prijs die rendabel investeren echt kost. We hebben vervelende verhalen en geruchten gehoord en gelezen:

- Dat 1/3^e van uw rendabel gerenoveerde woningen uit de sociale voorraad verdwijnt, omdat het puntentotaal (mits afgetopt) boven de liberalisatiegrens uit zou komen.
- Dat het huurrecht in deze gevallen mogelijk op de tocht staat. We hebben hier al een stevige discussie over gehad naar aanleiding van Finenburg-B in Den Haag die we in goed overleg tot op de dag van vandaag continueren.

Ons statement is dat huurders én toekomstig huurders van 2016 niet verantwoordelijk zijn voor de solvabiliteitspositie van Vestia vanaf de middellang termijn. Juist nu is het van belang de sociale woningen die er nog zijn absoluut beschikbaar te houden binnen de sociale sector.

- De LHV verzoekt u het MJB 2016-2021 te delen en wil gebruikmaken van het adviesrecht hierop.
- De LHV verzoekt u in gesprek te gaan en gedetailleerde informatie te verstrekken over de volkshuisvestelijke gevolgen van de in Bijlage 2: Investeringsbegroting 2016-2021 genoemde investeringen per complex. Specifiek willen we weten wat de investeringen naar verwachting zullen betekenen op de lokale voorraad van sociale woningen in relatie tot de (indien van toepassing) schaarste en wachtlijsten in deze regio.
- Voorts verzoekt de LHV u te onderschrijven dat we in gesprek blijven over huurdersrecht bij renovaties en dat wij als doel hebben in 2016 te komen tot een procesafspraken, bijvoorbeeld in de vorm van een Vestia-breed sociaal plan.

Inzet op duurzaamheid

We zijn momenteel in gesprek met Vestia over het in wording duurzaamheidsbeleid. We zijn positief dat Vestia duurzaamheid aanpakt. Een paar nuanceverschillen zien wij als vertrekpunt voor ons overleg aankomend jaar:

U geeft aan met name bij gelegenheid (renovatie en planmatig onderhoud) duurzaamheidsslagen te willen maken. Ook noemt u projecten op aanbodbasis. U noemt een minimum aantal labelstappen van 1100.

De gebruiker, de huurder, is de succesfactor wanneer het gaat over duurzaamheid: alleen wanneer de huurder zijn gedrag aanpast en bewust is van wat hij/zij beter kan doen, technische werkt verduurzaming door in de woonlasten. Duurzaamheidsingrepen zonder inzet op de gedragsverandering blijkt in de praktijk zelfs averechts te werken en kan de woonlasten verhogen. Dit is ook de reden dat er tussen technisch en praktisch verbruik veel verschil wordt gerapporteerd.

Dit maakt dat de huurders uit de LHV Energie werkgroep energielabels en daarmee energiestappen van ondergeschikte waarde achten: inzet op gedrag(sverandering) zou voor en/of hand in hand moeten gaan. De werkgroep wil daar een rol in spelen. Niet alleen in overleg met Vestia maar ook richting huurders en binnen stedelijk context bij het maken van prestatieafspraken. Onze voorkeur gaat er natuurlijk naar uit dat dit in uw beleid wordt opgenomen.

Daarnaast is duurzaamheid een misleidend woord in die zin dat het energielastenverlaging en wooncomfort impliceert, maar niet noodzakelijkerwijs inhoudt. Huurders zijn primair gebaat bij energielastenverlaging en wooncomfort. Wij kunnen niet voor duurzaamheidsingrepen zijn die (mogelijk) een negatieve invloed hebben op de woonlasten.

In het algemeen juichen we een meer vraaggestuurd beleid zwaar toe: huurders weten doorgaans wat zij nodig hebben, of er behoefte is aan meer wooncomfort en ook of ze mee gaan doen om duurzaamheidsslagen in de praktijk een succes te laten zijn. Draagvlak is dus cruciaal en vraaggestuurd beleid is een middel om draagvlak te creëren.

Tot slot kunnen we het niet helpen op te merken dat uw ambitie op het vlak van duurzaamheid nog aanscherping behoeft. Gemiddeld worden er 2 labelstappen tegelijk gezet, wat zou uitkomen op 550 woningen waarin u investeert in 2016. Dat is op uw totale bestand van 72.279 verhuurbare eenheden nog geen 1% en dus veel te weinig ambitieus.

Benchmarks

Vestia gaat benchmarken met andere corporaties in 2016. Dat is heel interessant, we zijn natuurlijk nieuwsgierig met welke corporaties dat onderzoek plaatsvindt. We bevelen aan dat dit onderzoek geschiedt met niet alleen vergelijkbare (grotere) woningcorporaties, maar ook met (veel) kleinere. Een vergelijking met woningcorporaties van dezelfde grootte kan weleens leiden tot een legitimatie van zaken die ook daar niet helemaal goed verlopen. Het is bekend dat kleine corporaties vaker worden geprezen om hun kracht voor innovatie en daadkracht.

Huurderving

Op pagina 39 wordt aandacht besteed aan de huurderving. De totale verwachte huurderving komt neer op (niet openbaar)%. Wij berekenden dat er een bedrag van € (niet openbaar) op jaarbasis wegvloeit vanwege huurderving. Tegelijkertijd is er sprake van grote schaarste naar betaalbare woningen.

- We vernemen graag hoe het percentage van (niet openbaar)% is opgebouwd en wat de oorzaken zijn, maar vooral in welke mate leegstand het percentage bepaalt en wat concreet de inzet wordt op dit gebied.
- We hebben eerder slechts een lijst gezien met een tiental gebouwen waar buitengewoon veel leegstand is en waarop een aanpak zou worden toegepast. Hoe dragen deze complexen bij aan de totale huurdering op basis van leegstand? Is huurverlaging bij leegstand een kans, wordt dit misschien pas te laat toegepast? Hoe verhoudt Vestia zich tot andere corporaties op dit vlak? Gaat Vestia huurderingsaanpak(ken) en -percentages vergelijken met andere corporaties?

Wij staan er voor open om in gesprek dit onderwerp te behandelen (in combinatie met het ontvangen van feitelijke informatie).

Tot slot merken we op dat we een afspraak hebben ingepland om het incassobeleid te herzien. In het jaarplan wordt het aantal huisuitzettingen kwantitatief benaderd. Dat is het niet. Opvallend is dat Vestia niet de landelijke trend volgt om veel in te zetten op het voorkomen van huisuitzettingen. Vestia benadert het proces als een financieel op te lossen probleem, in plaats van een probleem waar de woningcorporatie bij uitstek een goed en sociaal beleid op kan formuleren. Meer kleine en grote inzet uiteenlopend van andere communicatie(middelen) tot overleggen en samenwerkingen met gemeenten zullen wij voorstellen. We denken op die manier wat extra te kunnen betekenen voor huurders die in een bijzonder lastige situatie verkeren.

Tot slot

Wij zullen nog het initiatief nemen voor een mondelinge toelichting van hoe Vestia er nu financieel voor staat. In navolging van een reactie op dit jaarplan zullen we ook reageren op de position papers van Vestia. We danken voor het vertrouwen om die informatie vroegtijdig met ons te delen.

We voorzien voor 2016 opnieuw veel uitdagingen, voor zowel Vestia als corporatie als voor ons zelf, de Huurdersraad, om zo goed als mogelijk om te gaan met alle wetswijzigingen en om hier ook adequaat op te reageren. We hopen dat we in 2016 opnieuw goed samenwerken aan betaalbaar, veilig en prettig wonen bij Vestia voor huurders.

Met vriendelijke groet,



Cees van der Harst
namens het bestuur van de LHV