

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

Datum: 16 december 2016

Contactpersoon: mevr. L. Vermeulen

Betreft: Adviesaanvraag (ont)labeling

E-mail: laurette@huurdersraadvestia.nl

Geachte heer Schakenbos,

Hartelijk dank voor uw adviesaanvraag over (ont)labeling van 55+-complexen, op verzoek door u geschreven, dd. 5 oktober 2016. Wij hebben de tijd genomen om hierover intern van gedachten te wisselen alvorens over te gaan op advisering.

U heeft toegezegd in onze vergaderingen van 2016 het ontlabellen van 55+-complexen voorlopig, totdat wij een formele adviesaanvraag hebben gekregen en beantwoord, stop te zetten. U heeft ook toegezegd om in de panden waar ontlabelling gestart is zonder dat daar een adviesaanvraag aan de bewonerscommissie vooraf ging, dit proces van advies alsnog te starten. Helaas bereiken ons zeer concrete signalen van de dagelijkse verhuurpraktijk die afwijken van deze afspraak.

We maken gebruik van deze gelegenheid om de implementatie van afgesproken beleid te agenderen. U legt met een adviesaanvraag beleid aan ons, als huurdersorganisatie, voor dat u voornemens bent ongewijzigd uit te voeren zodra er een positieve reactie volgt. Beleid is de wijze waarop met een bepaald verschijnsel wordt omgegaan. In dit geval hebben we het over 55+-complexen, woningen die voor de verhuur zijn aange-merkt voor huurders met een minimale leeftijd van 55, waar u onder specifieke voorwaarden verhuur aan jongere huurders wil toestaan ter voorkoming van leegstand. We verwachten uiteraard dat beleid dat u voorstelt, zowel haalbaar als (technisch) uitvoerbaar is en daarmee ook gehaald en uitgevoerd wordt.

Op verzoek verstrekken wij u de volledige uitleg van een verhuurmakelaar naar aanleiding van een huurdersvraag over ontlabelling, bijgaand treft u delen: *“... ondanks dat uw complex niet ontlabeld is, kan dit in sommige gevallen leiden tot een verhuring van iemand van 55 jaar of jonger. Met de nieuwe huisvestingswet en spelregels over de woonruimteverdeling hebben we niet meer de mogelijkheid om een leeftijdslabel van bijvoorbeeld 45 jaar te gebruiken. Als er twee keer geadverteerd is en nog één keer op een andere manier, vervalt het leeftijdslabel ...”*

En: *“Als wij overgaan tot ontlabelling van een heel complex moeten wij een huurdersvertegenwoordiging om advies vragen. In het geval van het laten vervallen van een leeftijdslabel voor een enkele woning hoeft dit echter niet.”*

We concretiseren hierbij de verwachting dat u afspraken richting huurders en de Huurdersraad nakomt. Als het ontlabellen één of meerdere woningen betreft is dit een wijziging van het verhuurbeleid. In dat geval bent u niet gevrijwaard van de verplichting de huurdersvertegenwoordiging (de bewonerscommissie) om advies te vragen en de huurders te informeren. Immers: er wordt een uitzondering op het verhuurbeleid gemaakt. U beseft zich ook dat het verschijnsel ontlabellen bij de huurders van een gelabeld pand, die allen bewust kiezen voor een specifieke leefomgeving, op zijn minst vragen maar ook minder positieve emoties oproept en dat dit de woonbeleving en klanttevredenheid van Vestia aantast. Wij hebben vernomen dat u graag de klanttevredenheid verbetert en die ontwikkeling juichen wij zeer toe, maar wij zijn van mening dat u dat bij betrokken huurders niet bereikt als u uzelf aan bovenstaande verplichtingen onttrekt.

We zouden graag een goed begin maken met nieuw labelings/ontlabelingsbeleid bij Vestia na deze minder ideale start. Daarom gaan we als volgt in op uw voorstel:

Het is een goed voorstel dat u - totdat 25% van de woningen in eerste, tweede en derde instantie niet aan de oorspronkelijke doelgroep verhuurd kon worden – de woningen standaard aanbiedt aan de oorspronkelijke doelgroep. Zoals eerder geuit verwachten wij dat u met extra zorg huurders selecteert bij de vierde aanbieding, nieuwe huurders waarvan verwacht wordt dat hun leefstijl- of ritme weinig negatief effect zal hebben op de aanwezige leefstijl van de 55+-doelgroep. U kan hieraan bijdragen door bijvoorbeeld een duidelijke set leefregels in samenwerking met de aanwezige huurdersvertegenwoordiging op te stellen.

Mits u communicatie voert bij de eerste ontlabelling en een voorstel maakt hoe u de huurdersvertegenwoordiging advies gaat vragen ruim voordat 25% van de woningen al aan een andere dan de 55+-doelgroep is verhuurd, kunnen wij positief adviseren.

Wij beschouwen een pand als feitelijk ontlabeld op het moment dat er van het oorspronkelijke verhuurbeleid van 55+ wordt afgeweken, zoals huurders dat ook ervaren. In het geval dat u wacht met de adviesaanvraag totdat 1 op de 4 huurders niet meer tot de oorspronkelijke doelgroep behoort, is het leef- en woonklimaat al veranderd en stelt u de bewonersvertegenwoordiging met de adviesaanvraag voor een voldongen feit omdat u onder ontlabellen iets anders verstaat dan de huurders. Wij hechten grote waarde aan het lokale adviesrecht en hechten net als u grote waarde aan klanttevredenheid en pogen het beleid zo te beïnvloeden dat het hieraan bijdraagt. Daarom wijzen we u op de situatie die ontstaat wanneer u in een laat stadium van feitelijk ontlabellen pas met de huurdersvertegenwoordiging in overleg treedt en verzoeken we u dit euvel te verhelpen.

Voorts ontvangen wij graag de nog te ontwikkelen standaardcommunicatie naar bewonerscommissie en bewoners ter advisering.

Tot slot merken wij op dat eventuele huurverlaging naar een huurprijsniveau dat te betalen is voor de oorspronkelijke doelgroep, uitgaand van het AOW-niveau, uiteraard onze voorkeur geniet boven ontlabellen. Dit kan beter besloten worden voordat 1 op de 4 woningen al aan een andere doelgroep is verhuurd, dan erna.

Met vriendelijke groet,



Cees van der Harst,  
voorzitter LHV