

Verslag Raadsconferentie Gemengde Complexen 22 september 2011

De raadsconferentie is een initiatief van **Olga de Meij**, lid van de stadsdeelraad, en het Wijksteunpunt Wonen Centrum. Aanleiding: het aantal gemengde complexe van woningcorporaties, waar huurders en eigenaar-bewoners door elkaar wonen, neemt toe, ook in dit stadsdeel. Het WSWonen krijgt signalen van bewoners dat de communicatie met de corporatie over onderhoud niet altijd soepel verloopt. Op de website van het Wijksteunpunt Wonen kunt u de presentaties downloaden en het fotoalbum bekijken. De raadsconferentie werd gehouden in De Halve Wereld, een complex huurwoningen van Ymere waar de bewoners zelf het beheer uitvoeren.

De raadsconferentie wordt geopend door **Yellie Alkema**, voorzitter van de stadsdeelraad Centrum. Gemengde complexen zijn een betrekkelijk nieuw verschijnsel in dit stadsdeel, maar het gemengde wonen neemt toe naarmate woningcorporaties meer woningen verkopen. Door een wijziging in het BBSH wordt verkoop van sociale huurwoningen gemakkelijker.

De overheid streeft naar goed onderhouden wijken. De verantwoordelijkheid voor het onderhoud verschuift naar de bewoners als de woningcorporatie niet langer de meerderheid heeft in de vereniging van eigenaars (VvE). Daarom is het belangrijk dat de bewoners, zowel de eigenaars als de huurders, goed voorgelicht zijn over het naar behoren functioneren van de VvE. Yellie Alkema benadrukt dat stadsdeel Centrum niet afwacht tot er problemen zijn, maar proactief te werk gaat. Vandaar deze raadsconferentie.

De eerste spreker, **Suzanne Schuitemaker** van de Woonbond, schetst het bestaande stelsel van huurdersparticipatie: er is de Overlegwet, die het recht op informatie, overleg en het geven van advies van de huurderscommissie regelt. De huurderskoepel overlegt namens de complexcommissies met de woningcorporatie over algemeen beleid. Voor huurders verandert er veel als om hen heen eigenaars komen wonen. Leefbaarheid, goed onderhoud en eerlijke servicekosten zijn voor alle bewoners van belang, daarom bepleit de Woonbond samenwerking van huurders en eigenaar-bewoners en serieuze zeggenschap voor huurders in de VvE. De Woonbond heeft hier drie modellen voor ontwikkeld.

De Rotterdamse woningcorporatie Woonbron is veel eerder met verkoop van huurwoningen begonnen dan in Amsterdam en loopt daarom voor. **Mark Bal**, adviseur markt en beleid, licht toe hoe het ontstaan van gemengd wonen de organisatie heeft veranderd. Woonbron denkt en werkt vanuit de VvE-bewoners en niet meer vanuit de woningen, zoals een traditionele woningcorporatie. Hier heeft de corporatie vijf jaar over gedaan. Woonbron mandateert zijn stemrecht op de vergadering van eigenaars aan de huurders bij onderwerpen die hen net zo raken als de eigenaars, zoals servicekosten en leefbaarheid. De huurders hebben een volmacht en kunnen over onderwerpen die financiële consequenties hebben meestemmen alsof ze eigenaars zijn. Dit is geregeld in BW 3:60. Ook woningcorporatie Nijestee in Groningen is begonnen met een proef met mandateren.

Daarna spreekt **Wim van der Graaf**, manager gebiedsbeheer Stadgenoot. Deze woningcorporatie heeft een lange traditie van sociale volkshuisvester. Het aantal gemengde complexen neemt toe en dit heeft gevolgen voor de organisatie. Stadgenoot is nog steeds traditioneel georganiseerd, blijkt uit een organigram over het VvE-beheer (zie www.wswonen.nl/centrum), maar zit midden in een veranderingsproces richting klantgericht handelen, vanuit de VvE-bewoners. Een voorbeeld over een kapotte deurdranger die niet gemaakt mag worden, in een flat waar ook een gehandicapte huurder

woont, laat zien hoe ingewikkeld het VvE-beheer is geregeld. Loslaten is moeilijk, voor elke organisatie. Stadgenoot experimenteert voorzichtig met vormen van huurderszeggenschap in de VvE. **Linda de Haas**, hoofd bedrijfsbureau Wonen van Stadgenoot, vult aan dat Stadgenoot de samenwerking tussen huurders en eigenaar-bewoners stimuleert. Er worden ook cursussen gegeven voor bewoners van gemengde complexen.

Na de pauze vraagt voorzitter Alkema eerst of de sprekers op elkaar wilden reageren. **Suzanne Schuitemaker** van de Woonbond zegt dat Woonbron over de hele linie model twee (huurders participeren in de VvE-adviescommissies) en drie (de woningcorporatie mandateert haar stemrecht aan de huurders) combineert. Bij Stadgenoot is de huurderszeggenschap geregeld via maatwerkovereenkomsten. **Linda de Haas** reageert: Stadgenoot mandateert het stemrecht in de eigenaarsvergadering nog niet, dit moet nog ontwikkeld worden.

Volgens **Mark Bal** zit Woonbron in model drie van de Woonbond. Stadgenoot is volgens hem op de goede weg, maar denkt nog vanuit de organisatie. Denken vanuit de VvE vergt een aanpassing van de corporatie, maar ook van de huurders. Woonbron heeft dit proces achter de rug, het gaat met vallen en opstaan.

Wim van der Graaf merkt op dat Woonbron alleen appartementsrechten verkoopt onder erfpacht en met de aanvullende voorwaarde dat de corporatie het terugkooprecht heeft. Stadgenoot heeft gekozen voor het verkopen van het volledige eigendomsrecht. Hij vraagt zich af of het Woonbronmodel wel mogelijk is in achterstandswijken waar mensen een laag inkomen hebben en bijvoorbeeld tegen een noodzakelijke servicekostenverhoging stemmen. Woningcorporaties moeten van de overheid zorgen voor leefbaarheid van wijken en dit staat op gespannen voet met het loslaten van het traditionele paternalisme. Volgens **Mark Bal** is dit probleem nog niet voorgekomen in Rotterdam. Bij Woonbron verschillen de huurlasten niet, eigenaren zijn ongeveer evenveel kwijt als huurders. Er is wel een doemscenario, maar dat is nog niet voorgekomen: een complex holt achteruit en de bewoners doen niks. In dat geval trekt Woonbron het mandaat in.

Linda de Haas: participatie van bewoners begint bij vertrouwen en wederzijds begrip, wij plaatsen niet de huurders en de eigenaren tegenover elkaar. Stadgenoot geeft cursussen voor VvE-bewoners.

Yellie Alkema: wie is verantwoordelijk voor de voorlichting, de corporatie of het stadsdeel?

Linda de Haas: woningcorporaties zien het belang van samenwerking en de huurderskoepels ook.

Yellie Alkema vraagt aan de zaal: wat is voor de gemengde complexen in Centrum het beste?

Oscar Vrij, coördinator Wijksteunpunt Wonen Zuid: In Zuid mis ik dat huurdersparticipatie geen voorwaarde is bij het verlenen van een splitsingsvergunning aan corporaties.

Een eigenaar-bewoner van een gemengd complex van de Key in Westerpark: ons complex is 75% huur en 25% koop. De huurders zijn niet voorgelicht en weten niet wat er veranderd is met de komst van de VvE. Ik ben bestuurder en heb meegemaakt dat huurders aan mijn deur stonden met een onderhoudsklacht omdat ze bij de Key geen gehoor kregen. Het valt haar op dat Stadgenoot een hele ingewikkelde omweg maakt. Wij hebben het zelf omgekeerd en lossen als VVE-bestuur klachten op die de Key niet oplost. Ook bij de Key speelt diezelfde complexiteit als waar Stadgenoot last van heeft: teveel rollen. De combinatie van verhuurder, groot-eigenaar en beheermaatschappij/onderhoudsdienst knelt. Helaas zijn wij verplicht om de Key in te schakelen voor reparaties. De omslachtige communicatie is zeer frustrerend voor ons eigenaars, maar ook voor de huurders. Ook is het beheer inefficiënt georganiseerd. Voorbeeld: een kapot ganglampje werd door drie bewoners gemeld en dat leidde tot drie keer langskomen! En drie keer factureren. Daarom vind ik ook dat de VvE en de huurders zich beter kunnen bundelen.

Bernadette de Wit, WSWonen: dat denk ik ook. Maar corporaties kunnen dit moeilijk loslaten, niet alleen omdat ze vastzitten in het verhuurderspatroon en zich moeilijk kunnen voorstellen hoe het is als ze niet al die rollen meer spelen, maar ook omdat er grote financiële belangen mee gemoeid zijn. VVE-beheer is een groeimarkt en de corporaties willen een graantje meepikken. Over die rolvermenging: experts uit de professionele VvE-beheerwereld adviseren een scheiding der machten omdat dit het beheer simpeler, klantvriendelijker maakt. Bovendien is uit vergelijkend onderzoek gebleken dat professionele VvE-beheerders efficiënter werken en een betere prijs-kwaliteitverhouding hebben dan corporaties.

Wim van der Graaf: wij vervullen die zeven rollen vanuit onze achtergrond en geschiedenis. We willen de complexiteit ontrafelen en kijken of we diensten extern kunnen plaatsen. Wanneer we zo ver zijn weten we nog niet. Wellicht gaan we op termijn taken afstoten, privatiseren.

Mark Bal: ons uitgangspunt was meteen al: we gaan goed om met het beheer, de huurders mogen er geen last van hebben dat we gaan verkopen. De omslag duurde een paar jaar. Bewust anders inrichten van de organisatie, vanuit de bewoners, duurt vijf jaar. Veel corporaties beginnen met verkopen, maar bereiden zich niet voor op wat daarna komt... De eigenaar-bewoner ziet alle kosten en vraagt meer. Je moet antwoorden en je kan ze niet afschepen zoals je soms wel met de huurders kunt doen. Het deurdrangerprobleem van Stadgenoot hebben wij niet, ons voordeel is dat we het beheer uitbesteden [noot WSWonen: VvE-beheerder Triant is een zelfstandige nevenvestiging van Woonbron]. Een dranger wordt snel gerepareerd.

Michiel Hopman, VVEgemak: wij zijn ingeschakeld door stadsdeel West en begeleiden ongeveer dertig kleine VvE's in stadsdeel West, daar zijn veel kleine VvE's zonder huurders. De gemeente Den Haag heeft een VvE-balie met een adembenemend groot budget. Kennis delen over VvE-beheer en ondersteuning van de bewoners is essentieel. In opdracht van stadsdeel Zuid organiseren wij samen met het Wijksteunpunt Wonen basiscursussen voor startende VvE's.

Olga de Meij: als liberaal ben ik voor mede faciliteren van voorlichting en ondersteuning van bewoners in een VvE. Dit moet meegenomen worden in het overleg over Bouwen aan de Stad.

Yellie Alkema: misschien kan de portefeuillehouder in zijn overleg de corporaties meer onder druk zetten dat ze de huurders meer bij de gemengde VvE moeten betrekken.

Boudewijn Oranje, portefeuillehouder Wonen stadsdeel Centrum: de vraag of corporaties een meerderheidsbelang willen houden in hun VvE's vind ik veel belangrijker. De raad stelt echter de begroting vast en bepaalt of er ondersteuning nodig is. Daarbij vraag ik me wel af: hoezo een nieuwe taak in tijden van bezuiniging? Ik ben huiverig om een taak op me te nemen op een gebied waar ik geen bevoegdheid heb en geen budget. In het overleg over Bouwen aan de Stad gaat het vooral over het aantal te verkopen sociale huurwoningen.

Bernadette de Wit: het gaat óók om de kwaliteit van de gemengde VvE's die daarna ontstaan, of ze goed onderhoud plegen en de buurt leefbaar houden, en die kwaliteit staat of valt met het goed faciliteren van huurdersparticipatie en samenwerking tussen de bewoners. Wij zijn hierin gespecialiseerd.

Boudewijn Oranje: Zuid heeft een bredere taakopvatting dan Centrum.

Mark Bal: benadrukt het belang van de overheid bij goed onderhoud en beheer. Slapende VvE's zijn niet goed voor de stad, het is belangrijk dat die goed voorgelicht worden zodat ze zichzelf gaan activeren. Daarbij is de inbreng van de overheid nodig. Wij kopen ons in in slapende VvE's; één woning is al genoeg om invloed te hebben en onderhoud op gang te brengen. Wij brengen onze expertise in.

Michiel Hopman: in Rotterdam is er een nauwe samenwerking tussen corporaties, gemeente en VvE's bij kopen, verwerven en herontwikkelen.

Boudewijn Oranje: Amsterdam doet dit door voorwaarden te stellen aan de splitsingsvergunning. Den Haag heeft massaal gesplitst zonder voorwaarden. Door ons beleid houden we de basiskwaliteit hoog.

Mark Bal: je moet ook verder kijken, naar de toekomst van de VvE. Het gaat daarna niet vanzelf goed.

Linda de Haas: Stadgenoot legt aan de huurders uit wat er verandert in de nieuwe situatie, als de VvE ontstaat. We hebben zelf een cursus georganiseerd.

Annelies Groot, bewonerscommissie Wittenburg (Eigen Haard), een gemengd complex: het hangt in sterke mate af van de bestuurlijke wil van de corporatie. Wij hebben geen cursus gehad toen ons complex in de verkoop ging. Eigen Haard wil in gemengde VvE's het meerderheidsbelang opgeven en in sommige complexen doorverkopen tot de 100%; dat komt neer op afstoten. Het is heel belangrijk om vóór die tijd de huurdersparticipatie goed te regelen en dat zie ik nog niet gebeuren.

Wim van der Graaf: leefbaarheid is een gedeeld belang van alle bewoners en daarbij zie je vaak veel betrokkenheid van bewoners.

Annelies Groot: Eigen Haard verschuilt zich achter de VvE. Ze spelen de kopers en de huurders tegen elkaar uit. Er is nu een nieuw VvE-bestuur. Huurders en eigenaren praten met elkaar en we ontdekken dat we tegen dezelfde onderhoudsproblemen en belemmeringen bij Eigen Haard aanlopen.

Maar hoe moeten we hier doorheen breken? Hoe kunnen bewoners een onwillige corporatie overtuigen van het belang van onderhoud?

Aggie Jorna van Eigen Haard is ook aanwezig. Ze reageert: Eigen Haard organiseert jaarlijkse bijeenkomsten voor bewoners in een VvE, kennismaking, informatie en zaken bespreken met elkaar.

Annelies Groot: ik ben op zo'n bijeenkomst geweest. Het was niks. Alles werd als fait accompli aan ons gepresenteerd. Eigen Haard sprak niet mét ons, maar tót ons.

Oscar Vrij vraagt aan Stadgenoot: wat doen jullie in complexen zonder bewonerscommissie?

Linda de Haas: wij vinden huurdersparticipatie heel belangrijk en zeggen dat ook, maar in enkele tientallen complexen is geen bewonerscommissie. Er is niet overal belangstelling voor.

Een huurder van Stadgenoot: ik heb dezelfde ervaring als Annelies. Ook bij ons gaat het zo: Stadgenoot spreekt niet mét ons, maar tót ons. Wij zijn niet betrokken bij de splitsingsakte, we hebben allerlei informatie niet gekregen. Een voorbeeld: er is verkocht met het verhaal dat de gemeenschappelijke gedeelten voor 10 jaar onderhoudsvrij zijn. Als dit aan ons was gevraagd, hadden we kunnen zeggen dat dit niet klopt en dat allerlei onderhoud wel ingepland was, maar niet is uitgevoerd. Vraag het de mensen die er wonen!

Een huurder uit de vrije sector vraagt: op welke informatie heb je recht als huurdersorganisatie? (Ze wisselt contactgegevens uit met het Wijksteunpunt Wonen en haar vraag zal worden beantwoord.)

De eigenaar-bewoner van de Key, Westerpark: de Key is slecht bereikbaar. Ook daar zou dezelfde omwenteling moeten plaatsvinden als bij Woonbron. De Key werkt nog op de traditionele manier en dat botst met de dynamiek van een VvE.

Tot slot drukt **Linda de Haas** de aanwezige bewoners op het hart om contact te zoeken met elkaar omdat er veel gedeelde belangen zijn van huurders en eigenaar-bewoners.

Olga de Meij sluit de zeer geanimeerde raadsconferentie af en bedankt de sprekers, de voorzitter en de deelnemers in de zaal voor hun inbreng.

De discussie wordt aan de bar informeel voortgezet.

Zowel de stadsdeelraad als het Wijksteunpunt Wonen zullen zich verder beraden over hoe de discussie over bewonersparticipatie in gemengde complexen nader ingevuld kan worden en welke concrete activiteiten daaruit voortvloeien. Wordt vervolgd.