

Advies Jaarplan Stadgenoot 2021

Huurgenoot heeft veel overleg gevoerd met Stadgenoot over de jaarplandoelen. Daarbij is ook gesproken over de dilemma's waar de huidige situatie van verscherpt toezicht en aangescherpte regelgeving van de Aw (Autoriteit wonen) de organisatie voor stelt. Huurgenoot heeft er begrip voor dat Stadgenoot de uitgaven moet beperken.

Ondanks dat zijn er gebieden waar de aandacht zeker wel op gericht moet blijven. Deels om toekomstige problemen te voorkomen, deels om de huurders niet te zeer in de kou te zetten.

Het gaat om de volgende zaken:

Service en dienstverlening

Tot maart dit jaar was Stadgenoot goed op weg om de service en dienstverlening naar de huurders te verbeteren en bij klanttevredenheidsonderzoeken steeds dichterbij de gewenste 8 te komen. Helaas is er daarna, vooral door COVID, een kentering gekomen. Nu krijgt Huurgenoot steeds meer klachten van de huurders dat het lang duurt om contact te krijgen, onderhoudsverzoeken niet snel worden opgelost, het lang duurt voordat iemand terugbelt, enzovoort. Dit vraagt aandacht, niet alleen bij de klantenservice (eerste contact) maar ook in de tweede lijn en in de uitvoering. Huurgenoot adviseert: Stadgenoot moet snel een werkwijze vinden waarbij het thuiswerken van de medewerkers geen belemmering vormt voor een goede dienstverlening aan de huurders.

Onderhoudsniveau

Huurgenoot is geschrokken van het voornemen om het basis onderhoudsniveau te verlagen. Dit tast de kwaliteit van de voorraad aan en zal in de toekomst dubbel zo hard terugkomen. Het zal leiden tot meer verzoeken bij dagelijks onderhoud. Daarnaast leidt dit tot ontevreden huurders. Immers een mindere kwaliteit zal de huurders geen plezier doen.

Huurgenoot beveelt ten sterkste aan om deze verlaging zo kort mogelijk te laten duren en te streven naar maximaal een jaar.

Loden leidingen

Dit probleem, dat de gezondheid van de huurders bedreigt, dient zeer voortvarend te worden aangepakt. Eind 2021 moeten alle loden leidingen vervangen zijn door andere leidingen. Daarbij moet ook in kaart worden gebracht wat voor leidingen er in elk pand aanwezig zijn (koper, kunststof). Nu wreekt zich het feit dat dit niet eerder structureel in kaart is gebracht. Dit moet voor de toekomst voorkomen worden.

De aanpak van loden leidingen mag niet leiden tot langer leegstaan van woningen omdat nog geen besluit is genomen over de wijze van aanpakken. Bij leegstand moet voortvarend worden doorgepakt om alle noodzakelijke onderhoud en verbeteringen door te voeren, zodat snelle verhuur mogelijk is. Ook bij gebouwen die eigendom zijn van een VvE waar Stadgenoot lid van is, moet Stadgenoot het voortouw nemen om loden leidingen aan te pakken. Immers in het splitsingsconvenant is opgenomen dat dit de verantwoordelijkheid is van de verkopende corporatie.

Huurgenoot adviseert: zorg dat alle loden waterleidingen in het hele bezit van Stadgenoot (inclusief de woningen binnen VvE's) uiterlijk eind 2021 zijn vervangen.

Aanpak VvE gebouwen

Stadgenoot heeft woningen in meer dan 300 VvE's. Deze huurders betalen net als de huurders in complexen waar Stadgenoot eigenaar is, de volle huur. Toch worden VvE complexen vaak uitgesloten van beleid waar de huurders profijt van zouden kunnen hebben. Zo lopen de VvE complexen vaak achter als het gaat om verduurzaming, zonne-energie, vervangen van loden leidingen, om maar een paar voorbeelden te noemen. Reden is dat de VvE's het voortouw dienen te nemen bij de inzet op deze gebieden. Dat vindt Huurgenoot niet logisch. Uiteraard is het ingewikkelder om samen met andere eigenaren tot overeenstemming te komen, maar ook dit zijn bewoners met vergelijkbare behoeften als de huurders. Er is geen reden om binnen de VvE's niet een actievere rol te nemen om de woningen te verbeteren en/of te verduurzamen.

Huurgenoot adviseert: neem als Stadgenoot een actieve rol in de VvE's om te komen tot verduurzaming/verbetering van het bezit.

Terugbrengen leegstand

Huurgenoot krijgt nog geregeld vragen over (soms langdurige) leegstand van woningen. Dan blijkt er bij navraag onduidelijkheid te zijn over welke aanpak er na leegkomen moet worden toegepast. Huurgenoot vindt dit zeer ongewenst. Er is een enorm woningtekort en nu staan woningen maanden, soms meer dan een jaar, leeg zonder dat er duidelijk is wat er gaat gebeuren. De plannen voor de complexen moeten zo duidelijk zijn dat er geen vraag meer bestaat over wat er voor maatregelen noodzakelijk zijn bij mutatie (bijvoorbeeld verduurzaming of vergroten veiligheid woning). Indien bijgehouden wordt wat er voor ingrepen en onderhoud in de woningen wordt gedaan, bijvoorbeeld door een overzicht hiervan mee te nemen in de complexplannen, zou meteen duidelijk moeten zijn of er een keuken moet worden vervangen of dat dit twee jaar geleden is gedaan.

Huurgenoot adviseert: houdt in de plannen voor de complexen de staat van onderhoud van de woningen goed bij. Ook de toekomstplannen voor het complex moeten hierin vermeld staan. Dan is vooraf al duidelijk wat er bij leegkomen moet gebeuren. De woonduur van de huurder kan daarbij een indicatie zijn, maar ook bijhouden van de ingrepen in de woning is daarbij van belang.

Participatie bij projecten

Op dit moment kunnen bewoners vaak maar beperkt participeren omdat bij elkaar komen niet wenselijk is in verband met besmettingsgevaar. Participatie is onmisbaar om draagvlak voor plannen te verkrijgen. Een opgelegd plan zal meer weerstand oproepen dan een plan waar de bewoners zelf een inbreng in hebben gehad. Vooral als die inbreng herkenbaar is. Bewoners hebben vaak moeite met vergaderen via een scherm. Het is niet hetzelfde als een vergadering waar je elkaar ziet.

Huurgenoot adviseert: overleg bij participatie van bewoners bij projecten zo veel mogelijk in zalen en niet op schermen. Als daarvoor andere zalen nodig zijn dan tot nu toe gebruikelijk, dan moeten die gehoord worden. Dit kan enige vertraging in de projecten opleveren omdat er soms helemaal niets mag, maar dat zij dan zo.

Kwetsbare huurders en kwetsbare buurten

Een knelpunt dat zich al voor maart dit jaar openbaarde, is het feit dat we in steeds meer buurten een concentratie van kwetsbare huurders zien. Dit heeft invloed op de buurten. Eén van de oplossingen is om dan de toewijzing in de buurten aan te passen, en de woningen in een iets hogere huurklasse te verhuren. Andere oplossingen zijn meer aandacht voor deze bewoners en meer assistentie in deze buurten om de samenhang niet te verliezen. Dat vraagt aandacht van Stadgenoot, maar ook van andere partijen, zoals gemeente en instellingen voor zorg en welzijn.

Huurgenoot adviseert: Houdt de focus op kwetsbare wijken en houdt daarvoor voldoende aandacht. Huurgenoot wil graag verder met Stadgenoot in gesprek om samen te zoeken naar oplossingen voor dit vraagstuk.

Aardgasvrij en verduurzaming

Er wordt minder budget uitgetrokken voor het aardgasvrij maken van woningen. De stad heeft besloten dat in 2050 er geen aardgas meer gebruikt zal worden in de stad. Dat is alleen mogelijk als het tempo waarin woningen worden aangepast aan nieuwe manieren van verwarmen hoog blijft. Dat betekent niet alleen het aansluiten van andersoortige verwarming, maar ook het aanpassen van de woningen zodat deze verwarming ook voldoende is. Dit betreft voornamelijk isolatie aanbrengen. Projecten waarvoor al plannen zijn of waarover de gesprekken met bewoners al gestart zijn, dienen in elk geval tot uitvoering worden gebracht.

Huurgenoot adviseert: laat geen vertraging optreden bij het werken aan aardgasvrij maken van het bezit. Alle vertraging nu levert in de toekomst extra kosten op omdat de achterstand dan moet worden ingelopen.

Verkoop

Huurgenoot en Stadgenoot hebben lang gesproken over de redenen voor verkoop en de hoeveelheid verkoop. Huurgenoot is geen voorstander van verkoop van sociale huurwoningen, maar begrijpt dat dit voor Stadgenoot belangrijke inkomsten oplevert. Toch wil Huurgenoot dat bepaalde woningen worden uitgezonderd van verkoop. Dat betreft in elk geval de grote woningen die vrijkomen door de regeling “van Groot naar Beter” en regeling “van Hoog naar Laag”. Deze regelingen zijn ingesteld om doorstroming te bevorderen. Vooral de regeling “van Groot naar Beter” levert de zo gewenste en noodzakelijke grote sociale huurwoningen op waaraan een enorm tekort bestaat. Die woningen verkopen trekt de motivatie onder de regeling uit.

Huurgenoot adviseert: Benoem de woningen die uitgezonderd worden van verkoop, dus de woningen die vrijkomen door toepassen van een van de doorstroomregelingen. Benoem daarnaast ook welke woningen zullen worden ontzien bij verkoop (dus welke als eerste uit de verkoop worden gehouden als het verkoopdoel in zicht is), namelijk de grote woningen voor gezinnen, woningen geschikt voor senioren, dus begane grond en woningen met lift.