

Verslag overleg Bouwinvest d.d. 19 april 2021.

Aanwezig in Nieuw Salem - Driebergen namens het Platform:

Hans van der Hoeven [HH], voorzitter; Albert Schutte [AS], beoogd secretaris;
Ger Nieuworp [GN], penningmeester; Gerard Rademakers [GR], bestuurslid &
waarnemend secretaris; Lex Knip [LK], bestuurslid.

Notulist: Ray de Bruijn [RB]

Aanwezig via Skype namens Bouwinvest:

Mevr. Helma Spuls [HS], Rob Linssen [RL] en Eric-Jan Dekkers [ED].

1. De voorzitter opent de vergadering om 13:00 uur en heet iedereen hartelijk welkom en legt uit dat het PF in Driebergen zit. HH vraagt of BI het eens is met de toegestuurde agenda, hetgeen wordt bevestigd door HS. ED sluit om 14:00 uur aan bij de vergadering.

2. Mededelingen:

Albert Schutte wordt door HH voorgesteld als beoogd secretaris ter vervanging van Hans Plessen (HP), die zijn functie begin dit jaar heeft neergelegd wegens gezondheidsklachten. Met HP gaat het inmiddels gelukkig weer beter memoreert HH.

HH deelt verder mee dat het bestuur op zoek gaat naar verdere uitbreiding van het Platformbestuur en met name ook naar "verjonging" van de gelederen.

HS merkt op dat deze meeting opgenomen wordt (dit was – zoals het hoort – vooraf al per E-mail medegedeeld). Zij heeft hiermee geen probleem als het uitsluitend voor het uitwerken van het verslag is maar zij zou het niet prettig vinden als de opname ergens op social media gevonden zou worden. De voorzitter verzekert HS dat deze opname uitsluitend voor het maken van het verslag dient. HH deelt mede dat de opname na uitwerking gewist zal worden.

HH vraagt of iemand inhoudelijk nog opmerkingen of vragen heeft over het verslag van het op 28 september 2020 gehouden overleg. HS zegt dat BI destijds al inhoudelijk op het verslag gereageerd heeft; de voorgestelde aanpassingen zijn destijds al verwerkt in het verslag. Wat BI betreft: akkoord. Het verslag van 28 september 2020 is hiermede vastgelegd.

Actielijstje:

- Mutaties nog steeds een punt van aandacht en in de visie van het PF niet naar tevredenheid afgehandeld en/of opgelost. HH zegt dat er in dit kader in Amsterdam nog een actuele kwestie speelt en vraagt BI naar de stand van zaken. RL antwoordt dat de HV Java op dit moment een soortgelijke discussie voert met BI. Privacy Officers van BI hebben aangegeven dat er

geen persoonsgegevens - waaronder adresgegevens - verstrekt mogen worden aan derden. Men heeft nog geen oplossing voor het probleem. Gekeken wordt naar scenario's waarin er wel mutaties zichtbaar worden voor de HV's. RL wacht op antwoord van Java en hij zegt toe het platformbestuur te zullen informeren over de voortgang.

- Andere beleggers schijnen er volgens HH geen problemen mee te hebben deze mutatiegegevens wel geanonimiseerd te verstrekken. RL heeft e.e.a. nogmaals bij de Autoriteit Persoonsgegevens laten checken en men heeft wederom te horen gekregen dat er geen mutatiegegevens verstrekt mogen worden.

LK: in het kader van controle van servicekosten is het van belang dat de leegstand ook aangegeven wordt. Dit is thans oncontroleerbaar. HS zegt dat ook hierbij deze gegevens niet verstrekt mogen worden. LK zegt dat het dan ook niet uitvoerbaar is de servicekosten te controleren. RL oppert dat dit wellicht mogelijk is als de gegevens worden geanonimiseerd. RL stelt voor het overleg met HV Java af te wachten en aan de hand daarvan koers te bepalen.

- HH vraagt hoe het met de niet bij het Platform aangesloten HV zit. Er zijn slechts 28 HV's op 18.000 eenheden. HS verwoordt dat het PF haar een ledenlijst (zonder adressen) heeft gestuurd en dat zij de haar bekende en niet daarop voorkomende HV's heeft aangeschreven. RB legt uit dat dit zo is en dat bij voorbeeld Parc Valère in Helmond als lid daaruit voortkwam.
- Vergoedingen aan HV's. Deze zijn niet overal gelijk. Sommige HV's krijgen een bedrag per woning; anderen maken een begroting. HS geeft aan dat intern wordt gewerkt aan een protocol zodat straks voor iedereen duidelijk is wat men van elkaar mag verwachten en welke vergoeding jaarlijks wordt verstrekt. Een concept wordt toegestuurd aan het PF
- De laatste twee punten zijn voor ED.

3. Communicatie. Is in het verleden al enkele malen aan de orde geweest. Er was wel verbetering maar specifiek in de communicatie met VGM's is het niet goed. HH stelt als voorbeeld dat er bij recente spoedvragen, die via de huismeester, rechtstreeks bij de contactpersoon van de VGM gemeld waren, er in twee gevallen niet direct gereageerd is. Mensen laten de klacht dan zelf voor hun rekening oplossen en dienen de rekening in bij de VGM. Na twee weken krijgt men een bevestiging van een spoedaanvraag. Het systeem hapert volgens HH. LK voegt daar aan toe dat er bij hem in het complex gedurende de afgelopen twee maanden tot twee maal toe zich eveneens een acute situatie voordeed, die niet goed is opgelost. Ernstige lekkage en reactie pas na 1½ week. Uiteindelijk bleek de oorzaak het niet goed afsluiten door een technisch manager van de beheerder van het dakluik.

LK stelt dat het HS bekend is dat hij een klacht over VB&T ingediend heeft bij haar. Hij vraagt HS om een reactie. HS vindt dat dit veel te lang heeft geduurd maar wil in dit overleg niet op een individueel geval ingaan. Zij komt rechtstreeks terug bij LK op deze kwestie. HS stelt dat BI het huurdersportaal opgericht heeft om de klachtenafhandeling beter te kunnen volgen. Doordat straks alle huurders in het huurdersportaal zitten heeft de klant te allen tijde inzicht maar kan BI zaken ook beter monitoren. Momenteel heeft men nog niet alles in de vingers.

LK merkt er niets van dat er een betere controle is op de situatie binnen het klantenportaal. HS vermeldt dat ED straks op deze materie terug zal komen.

HH is er nog niet klaar mee: algemene klacht is dat er geen telefonische bereikbaarheid is. VGM's verschuilen zich achter Corona problematiek. Nu worden zaken door medewerkers thuis uitgevoerd en blijven zaken liggen. HH zegt dat hij recent met bijna alle bestuurders van de leden telefonisch contact heeft gehad en daarbij hoorde hij bij 4-5 leden van soortgelijke klachten over deze gang van zaken. Telefonische klachten komen "niet aan".

HH duidt op de score van 4,8 voor de VGM's. HH betreurt het dat men iedere keer beterschap belooft maar verbetering niet waarneembaar is.

Het uitrollen van het huurdersportaal zal nog enige tijd vergen. HS zegt dat de VGM's op de gang van zaken aangesproken worden.

HH stelt ook dat de communicatie vanuit BI zelf ook nog steeds voor verbetering vatbaar is. Als voorbeeld noemt hij de brief over de duurzaamheid. Het PF heeft uitvoerig op het concept gereageerd en uiteindelijk is er slechts één verwijzing naar Greenlease opgenomen. De boodschap is vlees noch vis aldus HH.

HS stelt dat Bouwinvest punt voor punt gereageerd heeft op de door het PF ingebrachte punten. HH blijft van mening dat men transparanter kan zijn bij BI over de concrete invulling van haar plannen.

4. Huurdersportaal:

HH zegt dat dit punt in feite reeds in punt 3 behandeld en de stand van zaken door BI uitgelegd is.

5. Jaarlijkse huuraanpassingen:

GR krijgt het woord en zegt dat we gearzeld hebben dit onderwerp op de agenda te zetten en wel om de reden dat we ons advies geformuleerd hebben en BI daarop gereageerd heeft. GR vindt dit wederom een voorbeeld van langs elkaar heen communiceren. Het is de eerste keer dat het PF een Huuradvies uitgebracht heeft. Het feit dat het PF dit doet is iets bijzonders.

De essentie van het advies kan samengevat worden met "betaalbaarheid". Wat naar het oordeel van het PF betaalbaar is staat ook in relatie tot de inkomens van de huurders. De betaalbaarheid is onder grote druk komen te staan. 25-30% van het inkomen gaat naar huur. De gemiddelde huuraanpassing bedroeg de afgelopen jaren het CPI cijfer plus een percentage. GR stelt dat BI altijd in haar argumentatie heeft aangevoerd dat betaalbaarheid wel degelijk een belangrijke rol speelt, maar BI geeft nergens aan hoe zich dat verhoudt in de relatie tot de inkomens van de huurders. Het PF heeft uiteraard begrip dat BI een goed rendement moet behalen, maar waar ligt de grens van "goed"; zeker wanneer betaalbaarheid een rol speelt.

GR stelt dat het PF een gebaar verwacht had in deze situatie. Uitsluitend de inflatiecorrectie zou dit jaar genoeg moeten zijn geweest. Iedere procent opslag op CPI is extra rendement!

Het PF zou het op prijs stellen een wat genuanceerdere toelichting te ontvangen over deze materie. HS geeft aan dat Bouwinvest bewust – ondanks dat het punt op de agenda stond voor dit overleg – conform de regels van de overlegwet binnen de termijn van 14 dagen heeft gereageerd op het gegeven advies en zegt dat vaak – als het gaat over rendement – gekeken wordt naar waardeontwikkeling. Die wordt – indien van toepassing – pas verzilverd wanneer een complex verkocht wordt. Direct rendement is wat men aan huur ontvangt minus gemaakte kosten. HS stelt dat men de afgelopen jaren op diverse manieren rekening gehouden heeft met de huurders en de betaalbaarheid. Gemiddeld is een huurder 26% van zijn netto inkomen kwijt aan huur. HS begrijpt niet wat men nog meer wil horen van BI.

GR stelt dat er wel degelijk gevallen zijn waarin huurders meer dan 30% van hun netto inkomen aan huur kwijt zijn.

HS legt uit dat BI slechts één maal (bij aanvang huur) het inkomen checkt van aspirant huurders.. Daarna wordt het inkomen niet meer getoetst waardoor omstandigheden dat percentage nadelig kunnen beïnvloeden. Hierop heeft BI dan geen zicht meer. HS vindt dat het ook binnen de verantwoording van de huurder valt. BI koopt steeds vaker woningen in het middensegment, dat betaalbaar is voor brede groepen (middeninkomens).

GR (en het PF) vindt dat BI betaalbaarheid uit de weg gaat in discussies. Ook merkt GR op dat een tweetal uitspraken in het verleden verkeerd gevallen zijn: één opmerking van een hogere functionaris die beweerde dat BI niet in mensen(huurders) maar in stenen investeert. HS geeft aan dat in het verleden zo wel werd gedacht door beleggers maar dat dit allang niet meer het geval is. RL legt uit hoe de markt van vraag en aanbod werkt. Als BI deze blindelings gevolgd zou hebben dan zouden de huurprijzen veel meer verhoogd zijn (markthuur).

GR spreekt zijn waardering uit over de gematigde huurverhogingen de laatste jaren. Inflatiecorrectie op zich zou voldoende moeten zijn. GR refereert aan een tweede opmerking van dezelfde functionaris als zojuist genoemd: “Als de mensen het niet kunnen betalen moeten ze opzoek gaan naar een goedkopere woning. GR wijst er echter op dat huurders geen kant op kunnen, bij gebrek aan alternatieven.

HS voegt toe dat de verhoging boven het CPI cijfer investeringen mogelijk maakt die ten goede komen aan de duurzaamheid. Daarnaast heeft BI met steeds meer Wet & Regelgeving te maken.

GR stelt dat – behoudens de laatste jaren – BI de grenzen van de Wet aan de bovenkant bewandeld heeft. BI zou ook wel eens wat minder aan de bovenkant kunnen zitten. HS stelt dat men eind 2019 de mogelijkheid om de huurprijs te verhogen in de nieuw af te sluiten huurovereenkomsten begrensd heeft op CPI + 2,5% in plaats van 5%. Alle nieuwe huurovereenkomsten worden als zodanig opgesteld en dat trekken we door naar alle andere huurders ook.

LK legt uit dat pensioenen nimmer naar boven geïndexeerd worden; uitsluitend naar beneden. De huur beslaat een steeds groter percentage van

het netto inkomen. Hij suggereert een mogelijkheid te bieden om goedkoper te kunnen wonen. HS stelt dat men dat reeds via de VGM kan aangeven. LK vraagt zich af of BI dat niet actief rechtstreeks zou moeten aanbieden. HS neemt deze vraag intern mee.

GR dankt BI voor de reactie en stelt vast dat het PF niet tevreden is met de antwoorden. HH haalt een passage uit de brief aan waarin BI stelt dat de rendementen boven het verwachte lange termijnresultaat uitgekomen zijn. HH vervolgt dat BI beweert dat indirecte rendementen eigenlijk niet tellen. HH stelt dat dat niet zo is want uiteindelijk staan deze waarden wel als zodanig op de balans. HH is kritisch t.a.v. de duurzaamheidsagenda; deze betreft hoofdzakelijk nieuwbouw. HS stelt dat de bestaande portefeuille ook meegenomen dient te worden in de Paris Proof doelstelling. HH vindt het verhaal nog steeds te weinig transparant en vraagt of hij hierover in de toekomst nog eens van gedachten kan wisselen. Hij stelt dat door het afstoten van oudere complexen ook winst (rendement) gerealiseerd wordt en door nieuwer aan te kopen makkelijker aan een rendementsdoelstelling kan worden voldaan. Het investeren voor duurzaamheid in bestaande en met name oudere complexen lijkt daarom gebaseerd op een drogredenering.

6. Greenlease.

ED is ondertussen aangeschoven. ED: Greenlease is een breed onderwerp. De aspecten duurzaam wonen en de energietransitie maken daar ook deel van uit. We willen graag concrete informatie t.a.v. beleid ter zake van nieuwbouw en bestaande bouw. ED ziet deze vraag in relatie tot het vorig overleg. ED interpreteert deze vraag als zijnde dat het PF meer inzicht wil in de exacte maatregelen die BI gaat doorvoeren in bestaande en nieuwbouw. Concrete plannen op gebouw- en adresniveau bestaan nog niet. Men gaat deze nog ontwikkelen in de komende jaren. BI heeft nog 25 jaar de tijd om de bestaande bouw CO₂-neutraal te krijgen. De technisch managers zijn nu op gebouw- en adresniveau aan het bezien wat er nodig is om aan de norm te voldoen. Daarna wordt bekeken welke prioriteiten aan de orde zijn. Bij voorbeeld bij vervanging van dakbedekking zal men de mogelijkheid voor PV-cellen bekijken. Indien een CV-ketel vervangen moet worden zal men wellicht nog één maal een traditionele nieuwe CV-ketel monteren. Nadien is er nog tijd genoeg om naar een andere oplossing te gaan. Wanneer een gemeente een warmtenet aanlegt in de buurt zal gebruik van die optie bekeken worden.

Natuurlijke momenten in complexen zullen als aangrijpingspunt voor verduurzaming worden aangemerkt. Java wordt als voorbeeld genoemd. Maar indien er geen HV is zal de VGM bij de huurders comfortklachten inventariseren. Er zal een onderzoek gestart worden om te bezien wat de best haalbare mogelijkheden zijn en indien er forse investeringen gedaan moeten worden die de huurder een substantieel voordeel geven zou dat bedrag gedeeld dienen te worden tussen huurder en BI. BI neemt namelijk de investering voor haar rekening.

Plannen kunnen ook via het Platform gedeeld worden. ED zegt toe die te delen met huurders van bestaande bouw. Nieuwbouw: BENG eisen worden gehanteerd (minimale eis) doch BI wil deze eis aanscherpen om bij

nieuwbouw al meer richting Paris Proof te komen. 2045 is deadline voor BI. Gas-loos is standaard sinds 2018. Warmtepompen worden in sommige gevallen onderhouden door onafhankelijke partijen. BI wil ten behoeve van de kwaliteit van de dienstverlening richting huurders toch greep op de situatie houden. Hiervoor worden SLA's ingeregeld met onder andere performance check als standaard item. De kennis die opgedaan wordt bij nieuwe projecten wordt eventueel getoetst voor gebruik in bestaande bouw.

HH: gelden de duurzaamheidsplannen voor grondgebonden en voor appartementen? ED: alles! EGW is eenvoudiger te realiseren, echter alle 18.000 woningen dienen verduurzaamd te worden.

HH: Nieuwsbrief Duurzaamheid: Deze zal twee keer per jaar verschijnen.

ED nodigt uit om actief deel te nemen in deze discussie.

7. Levensloopbestendigheid.

Tijdens dit onderwerp worden tevens een tweetal punten van de actielijst van het vorige overleg behandeld.

Terugkoppeling laadpalen in parkeergarages. Deze zijn geïnventariseerd; tevens is gekeken hoe de realisatie tot stand is gekomen. ED heeft contact gehad met de IVBN. Geen antwoord. Wel heeft ED contact gehad met de eigen brandadviseur en dezelfde vraag meegegeven. Alle palen zijn veilig geplaatst door erkende installateurs. Brandgevaar zit vaak ook in kabel tussen lader en auto. Er worden ter beveiliging sprinkler installaties gesuggereerd en stroomonderbrekers. Dit zijn echter richtlijnen en geen eisen. De brandadviseur gaat in kaart brengen in hoeverre men voldoet aan landelijke richtlijnen.

LK beschrijft zijn situatie. Parkeergarage voor 200 auto's met enkele tientallen laadpalen. Brandweer adviseert de laadpalen zo dicht mogelijk bij de uitgang te realiseren. Bestaande situaties zijn te gecompliceerd om te realiseren vanwege de splitsingsakte en vrijwel ondoenlijk (kopers-gedeelte).

HH: Wat is het beleid voor het verlenen van een vergunning voor het plaatsen van laadpalen? ED: momenteel staat men het toe omdat er nog geen wettelijk kader is. Wel stelt men hoge eisen. HH vermeldde dat één van de huurders van een Bouwinvest complex in Zwolle met toestemming van de VGM een laadpaal heeft laten installeren. ED vindt dit verontrustend. Voorwaarde was dat de laadpaal door een Shell dochteronderneming aangelegd zou moeten worden. Overleg met de HV's is niet verplicht. ED wil (afsluitbare) slimmere installaties zodat de aansluitwaarde van het gebouw niet in het geding komt.

Levensloopbestendigheid Groenhovenpark specifiek. Besproken met VHR. Deze heeft de situatie bekeken en VHR beweert dat er slechts bij een klein aantal behoefte bestaat op WMO niveau. Deze vraag is door VHR echter niet correct beantwoord: door de hoge drempels op de galerijen is de

toegankelijkheid voor veel huurders een probleem. HH wijst erop dat elders in Gouda een woningcorporatie in identieke situatie de galerijvloer complexmatig wel verhoogd heeft. ED zegt dat die intentie er niet is. Het platform stelt dat dit betekent dat men dus voor wat betreft dit complex NIET aan levensloopbestendigheid doet.

RL deelt mee dat er in algemene zin zaken zijn die aangepast kunnen worden en zaken die niet aangepast kunnen worden, voor zover technisch uitvoerbaar.

ED: 2^e vraag over beugels. Deze zijn niet teruggeplaatst. Volgens ED is dit hersteld door kosteloos beugels te plaatsen. Bij mutatie worden deze tegen vergoeding geplaatst indien gewenst. HH geeft aan dat hem niets bekend is van een herstel-actie. ED hoort graag waar dit nog een probleem is. HH volgt dit ter plaatse op.

RL: levensloopbestendigheid in zijn algemeenheid. Keurmerk Woonkeur is benoemd. Certificering is een samenvoeging van o.a. Politiekeurmerk en Keurmerk Ouderenbond. Dit geeft inzicht in de levensloopbestendigheid van de woningen. Inventarisatie heeft gedeeltelijk plaats gehad.

Naar verwachting zijn eind 2022 alle complexen geïnventariseerd. Hierdoor wil men meer transparantie bieden aan bestaande en nieuwe huurders.

Scherp wordt gedeeld. Woningen worden te zijner tijd geadverteerd met een Woningkeurmerk voorzien van een cijfer. Hieraan is duidelijk te zien:

- Toegankelijkheid buiten de woning
- Toegankelijkheid binnen de woning
- Wooncomfort
- (Sociale) veiligheid
- Aanpasbaarheid woning
- Alles binnen handbereik: afstand tot supermarkt, arts, fysio etc.

HH dankt RL voor deze toelichting.

8. Rondvraag.

HS:

- Website wijst met uw woning. Aanvraag aanpassingen. Destijds is deze website voorgelegd aan de HV's en het PF en is afgesproken dat kleine tekstuele wijzigingen niet overlegd behoeven te worden. Men is zaken aan het wijzigen en dientengevolge zal men de tekst voorleggen aan HV's en het PF als een beleidswijziging.
- Protocol HV's is in de maak. Wat wordt wel en niet gedeeld.
- Tijdens overleg met juridische zaken kwam naar voren dat men eventueel uitleg wilde komen geven in een "live" vergadering over de Overlegwet.

HH legt uit dat dit laatste onlangs op een ALV is gedaan door een huurrecht specialist.

RL: geen vragen

ED: geen vragen

GR: Wil benadrukken dat er niets persoonlijks ligt in zijn betoog over de huuraanpassing en vraagt naar verschil in ledenlijst en bij BI bekende HV's. Deze info was al in oktober 2020 door RB en HS uitgewisseld.

LK: vraagt wie van hen contact opneemt inzake VB&T. Joost van Wieren zal contact met LK opnemen.

GN: geen vragen

AS: geen vragen

HH: ALV; 14 juni ALV. HH vraagt of BI deze gaat bijwonen. Deze ALV zal te Reeuwijk in Mercatu gehouden worden. HS zou het prettig vinden om elkaar weer eens in levende lijve te ontmoeten.

De voorzitter sluit de vergadering om 15:03 uur en bedankt alle aanwezigen.

Aktielijst: _____ Wie:

Uitwerken van een mogelijkheid om mutaties aan HV's ter beschikking te stellen.

HH & HS

Vergoedingen aan HV's checken op gelijkheid

Platform