

**Stichting Vestia Groep**

t.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 29013
3001 GA Rotterdam

Stichting huurdersbelang Stadswonen

Contactpersoon: M. de Vries
Goudsesingel 128 – 2.01
3011 KD Rotterdam

Rotterdam, 30 januari 2015

Betreft: Advies verkoop Stadswonen

Geachte heer Schakenbos,

Voor u ligt het advies met betrekking tot de voorgenomen verkoop van het (resterende) Stadswonen-bezit aan Woonstad. U ontvangt dit advies naar aanleiding van uw adviesaanvraag van 6 november 2014. In deze brief zetten wij onze zienswijze uiteen en lichten deze toe. Opgemerkt zij dat deze brief in belangrijke mate ook een advies aan Woonstad is: immers is Woonstad de belangrijkste partij met betrekking tot de verkoop en de periode daarna.

Graag open ik met een positieve noot. Wij zijn zeer content met het feit dat een Rotterdamse woningcorporatie het resterende Stadswonen-bezit over wil nemen. Immers vond Vestia "ons" de laatste jaren vooral lastig en ingewikkeld en kreeg het specifieke product, met haar eigen kenmerken, daardoor niet de aandacht die het verdiende. Het feit dat er nu een nieuwe eigenaar is die er bewust voor kiest huisvesting van hogeropgeleiden in Rotterdam te organiseren, stemt ons gelukkig.

Echter, het huisvesten van studenten is een specialisme. Een specialisme dat op het eerste gezicht wellicht overeenkomsten vertoont met 'normaal bezit' maar bijna nooit op eenzelfde manier benaderd kan worden. Dat vraagt om een verhuurder die in staat is om ook aandacht voor andere zaken te hebben dan uitsluitend zijn eigen portemonnee. Wij hopen dan ook dat Woonstad in staat zal blijken om te luisteren naar de behoefte van de huurders en de organisatie. En dat Woonstad de moeite zal nemen de specifieke bedrijfskenmerken, die op het eerste gezicht wellicht onbegrijpelijk zijn voor een reguliere corporatie, te gaan begrijpen en zal versterken in plaats van afbreken. Veranderingen moeten tot doel hebben de dienstverlening te verbeteren en geen veranderingen zijn 'om het veranderen'. Hoe het ook zij, de SHS ziet, als de belangenbehartiger van de huurders, uit naar een vruchtbare samenwerking met Woonstad.

1. Toetsing

Om te komen tot dit advies hebben wij de verkoop getoetst aan de vraag in hoeverre de verkoop van het vastgoed in het belang is van de (toekomstige) huurders van Stadswonen. Maar niet alleen vinden wij het belangrijk dat de huurders die in het bezit wonen er na de verkoop niet op achteruit gaan. **De SHS is ook van mening dat er in belangrijke mate weer lef en ambitie getoond moet worden** om met hernieuwd elan de positie van **Stadswonen als dé huisvester van studenten en hogeropgeleiden** in Rotterdam verder te verstevigen.

De toetsing werd enigszins bemoeilijkt door de situatie waarin Stadswonen op dit moment (dus: na de reorganisatie van Vestia) verkeert. Niet deze huidige situatie zou het uitgangspunt moeten zijn voor het hernieuwde elan, maar de situatie van vóór de reorganisatie van juni 2014. Een reorganisatie die geenszins recht heeft gedaan aan de bijzondere doelgroep en de afwijkende processen die daarmee

gepaard gaan. Daarom, en omdat Woonstad heeft aangegeven op veel punten het huidige beleid te continueren totdat er (in overleg) verbeteringen worden gevonden, zal dit advies op een aantal punten niet zozeer een toets zijn maar meer een schets van de gewenste situatie. **Gepoogd is om te schetsen wat Stadswonen precies Stadswonen maakt (het 'Stadswonen-DNA')**. En hoewel de terughoudendheid van Woonstad met het doen van uitspraken over "hoe het moet" prettig is, geeft deze houding evenveel zekerheid als onzekerheid. Immers: wie beslist op welk moment of iets wel of niet werkt?

2. Informatie

De SHS heeft inzage gekregen in de officiële documentatie die is opgesteld in verband met deze verkoop. Naast deze documenten zijn ook algemene openbare bronnen geraadpleegd zoals de jaarverslagen van Woonstad, diverse onderzoeken naar de huisvesting van studenten en hogeropgeleiden in Rotterdam en de beoordelingen van Woonstad door de financiële toezichthouder het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV). Naar aanleiding van deze informatie zijn er aanvullende vragen gesteld aan zowel Vestia als Woonstad. Op deze vragen is antwoord ontvangen. Naar aanleiding van de 'literatuurstudie' hebben er gesprekken plaatsgevonden met de Raad van Bestuur van Vestia, de Raad van Bestuur en de aankoopmanager van Woonstad, de Klantenraad van Woonstad en de Gemeente Rotterdam. Tot slot is ook de achterban geraadpleegd middels een goed bezochte Stichtingsvergadering die speciaal voor dit onderwerp werd gehouden. De achterban van de SHS zal, vanzelfsprekend, ook in het vervolg op het verkoopproces door de SHS actief worden betrokken.

3. Het Stadswonen-DNA

In Rotterdam studeren ongeveer 55.000 mensen. Helaas voor de stad blijkt het moeilijk om deze hogeropgeleiden definitief aan de stad te binden nadat zij zijn afgestudeerd. In dit bindingsproces speelt passende huisvesting, zowel tijdens de studie als direct erna, een belangrijke rol. **Alhoewel het aandeel particuliere aanbieders van studentenkamers in Rotterdam groot is, kent Rotterdam één bekend loket voor studentenhuishuisvesting en hogeropgeleide starters: Stadswonen.** Het Stadswonen-DNA wordt bepaald en blijft sterk door een aantal essentiële eigenschappen. Deze vormen het succes van het product. Middels de herkenbare naam en repeterende acties draagt Stadswonen al jaren bij aan het aantrekkelijker maken van Rotterdam voor hogeropgeleiden. **Om deze bijdrage in de toekomst te garanderen moeten de essentiële eigenschappen volgens SHS verder verstevigd worden. In het vervolg van dit advies zullen wij deze eigenschappen dan ook achtereenvolgens behandelen.**

I. Woonruimteverdeelsysteem en coöptatie

Eén van de belangrijkste kenmerken van Stadswonen is dat de woningen niet worden toegewezen via het woonruimteverdeelsysteem van de stadsregio Rotterdam. Om hogeropgeleiden passend te huisvesten, is het belangrijk dat zij met gelijkgestemden kunnen wonen die er eenzelfde leefpatroon op nahouden. Nog belangrijker wordt dat leefpatroon wanneer huisgenoten samen algemene voorzieningen zoals badkamer en keukens delen. In deze onzelfstandige eenheden (die een fors deel uitmaken van het Stadswonen bezit) is de mogelijkheid tot coöptatie (het zelf invloed uitoefenen op de keuze van medebewoners) dan ook een essentieel onderdeel van de toewijzing. Gebleken is dat Stadswonen, als het studentenhuishuisvestingsloket van Rotterdam, niet tot zijn recht zou komen als deze wordt aangesloten bij het woonruimteverdeelsysteem van Rotterdam. Een actie als "Pa & Ma, ik ga!" om eerstejaars studenten nog voor aanvang van het studiejaar aan een kamer te helpen, zou dan immers niet meer mogelijk zijn. Om hogeropgeleiden aan de stad te binden is het belangrijk dat zij, na afronding van hun studie, wooncarrière kunnen maken in de stad omdat kopen voor velen nog onbereikbaar is.

Met Woonstad is gesproken over de doelgroep van het Stadswonen bezit. Opname in het woonruimteverdeelsysteem van de regio zou funest zijn voor Stadswonen als huisvester van hogeropgeleiden in Rotterdam omdat een belangrijke pijler onder haar succes, het samenleven met gelijkgestemden, dan niet meer gewaarborgd zou zijn.

De SHS adviseert om de strategie van Stadswonen te blijven richten op de huidige doelgroepen omdat alleen op deze manier de meerwaarde van Stadswonen voor de stad Rotterdam behouden blijft.

II. Beheer en participatie

Woningcorporaties die samenwerken met huurders en vragen hen actief mee te denken over hun buurt of woongebouw: een steeds duidelijker waarneembare trend binnen de sector onder de noemer 'zelfbeheer'. **Stadswonen echter loopt al jaren op de troepen vooruit door de beheerstructuur waarbij bewoners actief participeren in het dagelijks beheer van hun woongebouw.** Deze beheerstructuur is zelfs vastgelegd in 'het beheerreglement' en verankerd in de individuele huurovereenkomsten en zorgt er voor dat huurders medeverantwoordelijkheid dragen voor het op peil houden en verbeteren van de kwaliteit van wonen in hun directe omgeving. In de huidige situatie krijgen ze daar ook de nodige middelen voor aangereikt. **De wisselwerking die zo ontstaat tussen de corporatie en haar huurders, houdt beide partijen scherp en zorgt voor een ongekend hoog participatieniveau binnen Stadswonen in vergelijking met andere corporaties.**

De SHS vindt het belangrijk dat de beheerstructuur voldoende ondersteund wordt door de verhuurder. Niet alleen met financiële middelen maar ook op het niveau van het dagelijks beheer en beleid. Belangrijk is ook te blijven investeren in activiteiten waarin medewerkers en beheerders elkaar leren kennen in een meer informelere setting zoals de nieuwjaarsborrel en de DB-dag. De SHS ziet tevens mogelijkheden om deze structuur verder uit te bouwen en gaat hierover graag met Woonstad in gesprek. Door de beheerstructuur op peil te houden en wellicht verder uit te bouwen kan de structuur een bijdrage blijven leveren aan tal van zaken zoals het afnemen van de leegstand, het toenemen van leefbaarheid, het afnemen van vandalisme en het besparen op onderhoudskosten. Overigens heeft de SHS begrepen dat het thema 'zelfbeheer' past binnen de ambities van de klantenraad en zoeken wij daarin graag de samenwerking op.

De SHS adviseert om de beheerstructuur in de huidige vorm minimaal te handhaven en daar de benodigde ondersteuning voor te verzorgen.

III. Locatie

De KennisAs is de ruimtelijke verbinding van de Universiteitscampus Woudestein in het oosten, via Oostplein, Blaak/Oude Haven, Westblaak/Witte de With, Museumpark naar uiteindelijk het Coolhaveneiland aan de westzijde. In 2008 is deze verbinding na onderzoek door onder meer de Economic Development Board Rotterdam (EDBR) aangewezen als dé locatie voor ruimtelijke ontwikkelingen om Rotterdam aantrekkelijker te maken voor studenten en hoogopgeleiden. Stadswonen heeft altijd fors geïnvesteerd in het ontwikkelen van passende huisvesting voor de doelgroep op en rondom de KennisAs. Na het Vestia-debacle en daarna ontstane onrust in de sector zijn deze ontwikkelingen gestagneerd. Belangrijk bezit is verloren gegaan door de verkoop van vastgoed aan SSH (en de daarmee gepaarde omlabeling van deze woningen naar shortstay).

SHS adviseert Woonstad, in haar strategie voor het organisatieonderdeel Stadswonen, rekening te houden met het belang van deze locaties voor de doelgroep wanneer wordt besloten over het uitbreiden of afstoten van bezit.

IV. Betaalbaarheid

Ten aanzien van de betaalbaarheid van het bezit van Stadswonen zijn twee doelgroepen te onderscheiden. **Allereerst is het voor het bezit dat gericht is op de doelgroep studenten, belangrijk dat de kale huur van deze verhuureenheden onder de maximale huurgrens voor jongeren onder de 23 jaar blijft.** Het bezit wordt anders onbetaalbaar voor de doelgroep. **Dat betekent dat voor veel grotere kamers niet de maximaal redelijke huur gevraagd kan worden.** Tevens zijn voor dit deel van het bezit de ontwikkelingen in de huurtoeslag van groot belang, gezien het feit dat het overgrote deel van deze huurders hiervoor in aanmerking komt en de toeslag ook nodig heeft om de kamer te kunnen betalen. **Voor het bezit dat gericht is op blijvers, is het belang van huurtoeslag minder groot en kan het beleid blijvend gericht zijn op marktconforme huren met die kanttekening dat marktconform niet perse boven inflatoir hoeft te betekenen** zoals dit mogelijk is gemaakt door onze minister, niet in de laatste plaats door middel van de inkomensafhankelijk huurverhoging die voor veel huurders in deze doelgroep van toepassing zal zijn.

V. Veiligheid

Woonstad heeft in haar due diligence onderzoek diverse onveilige situaties binnen de woongebouwen betrokken bij de verkoop geconstateerd. De SHS herkent deze signalen. Het herstellen van de geconstateerde gebreken die de veiligheid van de bewoners treffen, zullen topprioriteit krijgen, aldus Woonstad. Vanzelfsprekend ondersteunt SHS deze visie.

Maar volgens SHS moet het vastgoed niet alleen voldoen aan de wettelijk eisen zoals onder meer vastgelegd in het Bouwbesluit 2012 en de daarbij behorende Regeling Bouwbesluit 2012. Verhoogde aandacht is noodzakelijk voor de juiste certificering, onderhoud en keuring van installaties en liften zeker wanneer deze belangrijk zijn voor het veilig maken en houden van woningen. Ondanks dat de meeste gebouwen voldoen aan de voorgaande wettelijke vereisten, zijn er ook gebreken.

SHS beveelt dan ook aan om scherp toe te zien op die situaties waarin de veiligheid in het geding is. Onder andere de noodverlichting, brandblusinstallaties en stookruimten moeten continue aandacht krijgen.

Speciale aandacht wil SHS vragen voor de brandveiligheid. Brandveiligheid garanderen vergt veel meer dan alleen het technisch op orde hebben van het gebouw en haar installaties: mensen moeten weten wat ze moeten doen in geval van calamiteiten. Voorlichting, training en controle zijn dan ook essentieel om de brandveiligheid te vergroten. **Onder andere de jaarlijkse training brandveiligheid voor wooncommissieleden en beheerders is daarbij essentieel.**

De SHS adviseert om deze trainingen minimaal te handhaven en de actieve voorlichting aan alle bewoners te intensiveren om het bewustzijn van de gevaren van brand verder te verhogen.

VI. Planmatig onderhoud

De SHS heeft in de afgelopen jaren regelmatig vastgesteld dat planmatig onderhoud niet is uitgevoerd conform de begroting door diverse financiële, personele en organisatorische redenen. Soms werd slechts 65% van het jaarlijks geplande onderhoud daadwerkelijk in het betreffende jaar gerealiseerd. **SHS is van mening dat het planmatig onderhoud meer aandacht verdient.** Het communiceren van die meerjarenplannen aan huurders en bewonerscommissies is daarbij van essentieel belang zodat ook zij weten waar ze aan toe zijn.

VII. Diensten

Stadswonen kenmerkt zich door een groot aantal aanvullende diensten die wordt geleverd aan huurders. Zo worden niet alleen bij kamerhuur vrij gebruikelijke zaken als gas, water en licht in de servicekosten afgerekend, ook kabeltelevisie, inventaris en internet maken onderdeel uit van de huurovereenkomst. De SHS is positief over deze diensten omdat ze een kostenvoordeel opleveren voor de huurder. **Echter merken we dat er aan deze producten de laatste jaren onvoldoende aandacht is besteed met betrekking tot onderhoud en het marktconform houden.** Hoewel er de laatste maanden, o.a. op gebied van internet en televisie, stappen worden gezet, zijn deze diensten nog niet op het gewenste niveau.

Bijzondere aandacht is nodig voor het inventarisfonds. Stadswonen levert al jaren inventaris in studentenwoningen. Uit onderzoek blijkt (Woonstad heeft deze onderzoeksresultaten reeds ontvangen) dat **de meerderheid van de huurders het product waardeert zoals het nu wordt aangeboden** mits het onderhoud op orde is. De kwaliteit van het product laat echter te vaak te wensen over. In het verleden gemaakte afspraken over de onderhoudsfrequentie van het inventarispakket, zijn door Vestia niet of nauwelijks nagekomen. **Hoewel het aanbieden van inventaris ingewikkeld lijkt, kan dit kostenneutraal worden gerealiseerd.**

Tussen Vestia en de huurders is een dispuut ontstaan met betrekking tot de afrekening van het inventarisfonds. De rechter heeft geoordeeld dat fondsvorming voor inventaris niet is toegestaan. De afrekening van het inventaris zou op basis van werkelijk gemaakte kosten moeten plaatsvinden. Vestia is echter van mening dat zij dan een onredelijk bedrag zou moeten terugbetalen aan haar huurders. SHS deelt die mening niet en zal Vestia daarom, binnen afzienbare tijd, opnieuw dagvaarden.

In de intentieovereenkomst was opgenomen dat Vestia voor de daadwerkelijke overdracht van het bezit het geding omtrent het inventarisfonds toekomstbestendig zal oplossen. Tot onze verbazing en schrik is deze bepaling uiteindelijk niet opgenomen in de definitieve koopovereenkomst. Toekomstbestendigheid maakt integraal deel uit van een zuivere afrekening. Indien de afrekening niet toekomstbestendig is, blijft er sprake van een claim die dan gedeeltelijk over zou kunnen slaan op Woonstad. Iets wat toch voorkomen moet worden.

VIII. Organisatie

De manier waarop Stadswonen op dit moment onderdeel uitmaakt van Vestia is verre van optimaal. Na de reorganisatie halverwege 2014 is gepoogd Stadswonen verregaand te integreren in de Vestia organisatie. Men is daar halverwege dit proces overigens ook weer mee gestopt. Dit heeft geleid tot een organisatiestructuur die totaal niet aansluit bij de hoge mutatiegraad van het product. Zo is bijvoorbeeld de afstemming tussen onderhoud en verhuur, doordat medewerkers niet meer bij elkaar zitten, drastisch verminderd waardoor de leegstand is toegenomen.

De SHS beveelt Woonstad aan kritisch te kijken naar het organisatiemodel en lering te trekken uit het model van voor de reorganisatie. De SHS hecht tevens aan de naam Stadswonen als herkenbare naam van dé studentenhuisvester van Rotterdam.

IX. Personeel

De SHS heeft geconstateerd dat door de reorganisatie diverse Stadswonen-medewerkers zich zijn gaan bezighouden met het overige Vestia-bezit en vice versa. SHS adviseert Woonstad kritisch te kijken naar de medewerkers die zij overneemt. Het is belangrijk daarbij oog te hebben voor personeel dat (jarenlange) ervaring heeft met studentenhuisvesting om Stadswonen een vliegende start te geven. Het verleden leert dat een mismatch tussen product en medewerker leidt tot leegstand en frustratie. Dit betekent overigens niet dat uitsluitend oud Stadswonen-personeel in staat is om goede resultaten te behalen.

4. De Raad van Commissarissen

De parlementaire enquête, en daarbij specifiek de invloed van de huurders op het beleid van de woningcorporatie, is veelvuldig ter sprake gekomen de afgelopen tijd. Onderdeel hiervan was dat het interne toezicht, de Raad van Commissarissen, representatief moet zijn en deels moet worden samengesteld op voordracht van de huurders.

SHS adviseert Woonstad de RvC uit te breiden met één lid dat grote ervaring heeft met de huisvesting van studenten omdat deze tak van sport wezenlijk anders is dan de reguliere volkshuisvesting.

5. Stichting Huurdersbelang Stadswonen

Uit het gesprek met Woonstad heeft de SHS begrepen dat de samenwerkingsovereenkomst die bestaat tussen Vestia en de SHS in beginsel overgenomen zal worden. Dit is echter op een later moment genuanceerd. In de uiteindelijke verkoopovereenkomst is ook geen enkele referentie gemaakt aangaande onze rol. Er is dus veel onduidelijkheid over de status van de SHS en dat is wat ons betreft zeer onwenselijk. **SHS is de huurdersorganisatie van alle Stadswonen-huurders en zal dit ook blijven in samenwerking met/naast de Woonstad-participatiestructuur.** SHS wil hierover graag op korte termijn afspraken maken met Woonstad om samen verder te kunnen werken aan Stadswonen.

6. Resumerend

De SHS komt na afweging van alle feiten en omstandigheden uiteindelijk tot een advies dat omschreven kan worden als positief maar zeer kritisch. We maken ons zorgen over een aantal aspecten en stellen daarom, om te spreken van een echt positief advies, een aantal voorwaarden. Na een opsomming van die voorwaarden, volgt daar kort een toelichting op.

1. De strategie van Stadswonen blijft voorlopig gericht op de huidige doelgroepen omdat alleen op deze manier de meerwaarde van Stadswonen voor de stad Rotterdam behouden blijft. Wijzigingen daarin zullen conform vigerende wetgeving aan de SHS worden voorgelegd.
2. De beheerstructuur in de huidige vorm wordt minimaal gehandhaafd en de benodigde ondersteuning wordt hiervoor verzorgd.
3. Er wordt met betrekking tot het organisatieonderdeel Stadswonen rekening gehouden met het belang van de huidige locaties voor de doelgroep wanneer wordt besloten over het uitbreiden of afstoten van bezit.
4. Er wordt, voor de feitelijke overdracht van het vastgoed, een toekomstbestendige afspraak gemaakt over de afrekening van het inventarisfonds waar ook de SHS als contractpartij onderdeel van uit zal maken.
5. Woonstad zal kritisch kijken naar het model en lering te trekken uit het model van voor de reorganisatie en zich hier expliciet over uitspreken.
6. Het juiste personeel moet overgenomen worden waarbij ook aandacht moet zijn voor de managementlagen.

7. De Raad van Commissarissen moet worden uitgebreid met een commissaris die specifiek verstand heeft van dit product en de doelgroep. Een substantieel deel van de huurders zal anders onvoldoende aandacht krijgen vanuit de Raad van Commissarissen.
8. De SHS zal erkend moeten worden als belangenbehartiger van de Stadswonen-huurders en er zal voor de feitelijke overdracht in samenspraak met Woonstad gekomen worden tot een samenwerkingsovereenkomst.

Zoals gezegd zijn we erg blij dat er zich een Rotterdamse woningcorporatie heeft aangediend die het overige bezit over wil nemen en zich terughoudend opstelt bij het innemen van standpunten over wat er beter of anders moet. **Dat dit de wellicht de beste optie is uit de eerder geschetste alternatieven, betekent echter niet dat we niet kritisch moeten kijken naar de toekomst.** Concrete afspraken zijn er niet gemaakt, dus strikt genomen weet Stadswonen (nog) niet waar ze aan toe is. Overigens geldt wellicht datzelfde voor Woonstad. Komende vanuit een situatie waarin met veel duwen en trekken de dingen geregeld werden die geregeld moesten worden, hopen wij nu op een situatie waarin de Stadswonen-huurder weer echt mee mag doen en welkom is. **Wat de SHS betreft zijn er geen heilige huisjes waar niet tegen aan geschopt zou mogen worden maar als het schoppen wordt ingegeven door de onwil elkaar écht te leren kennen, is dat een onwenselijke situatie.**

Aangenaam. Wij zijn Stadswonen en we hebben zin in de toekomst.

Namens het bestuur van de SHS,

Michelle de Vries
Voorzitter SHS