volkshuisvesting Arnhem

Gemeenteraad Arnhem

Postbus 9029
6800 EL ARNHEM
Nederland

Arnhem, maandag 15 mei 2023

Behandeld : I. Mokveld
Onderwerp : Bespreking renovatie in commissie 19 april

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 19 april jongstleden sprak uw raad over de renovaties van de flats in Immerloo II. Hierbij waren ook 4 insprekers aanwezig, waaronder 2 bewoners van de eerste flat. Omdat er veelvuldig over ons handelen is gesproken vinden we het van belang te reageren op de door de insprekers in de vergadering geuite ervaringen. We zien dit schrijven niet als een verweer; we hebben reeds erkend dat er bij de werkzaamheden in de eerste flat opstartproblemen zijn geweest en hebben hier zowel collectief als individueel excuses voor gemaakt en richting alle bewoners een gebaar gemaakt. We willen echter, gezien uw vragen, in deze brief zo feitelijk mogelijk uiteenzetten welke zaken zich hebben voorgedaan in het proces en op welke wijze bewoners hierover zijn geïnformeerd.

Doel van het project
De renovaties aan het Brandenburgseplein en Kleefseplein zijn omvangrijk. Primair gaat het om verduurzaming van 456 woningen; de woningen gaan 'van het gas af' en worden kierdicht gemaakt en goed geïsoleerd. Omdat de werkzaamheden omvangrijk zijn was het een kans gelijktijdig met de verduurzaming in te zetten op het verbeteren van de woning en woonomgeving. In de flats worden daarom snellere en betere liften geplaatst, er worden extra scootmobiel-plekken toegevoegd, de entree wordt vernieuwd, de buitenzijde van de woningen aangepakt, balkons en galerijen worden gecoat en geschilderd en indien nodig krijgen bewoners een nieuwe wc, keuken en/of badkamer. Ook is er tijdens de gesprekken 'achter de voordeur' opgehaald welke behoeften en hulpvragen er bij bewoners zijn op maatschappelijk en sociaal vlak. Daardoor zijn mensen geholpen de weg te vinden naar de juiste hulpverlening en zijn er maatschappelijke initiatieven van de grond gekomen; goede voorbeelden hiervan zijn de ketenaanpak taal, De Plint (een huiskamer voor de buurt gerund door vrijwilligers) en de Energiecoaches die zich via het project hebben voorbereid voor een volgende stap in hun werkzame leven.

In de vergadering is ook stilgestaan bij wat bovenstaande veranderingen op persoonlijk niveau financieel kunnen betekenen voor bewoners. Er is voorafgaand aan het project helder gecommuniceerd dat de ingrepen geen gevolgen hebben voor de huur die mensen betalen; geen van de maatregelen wordt doorberekend in de maandhuur.

Waarom dan toch wijzigen in de huurprijs/voorschot servicekosten?
Er vond, net als bij al onze overige huurders, een jaarlijkse reguliere huurverhoging plaats (behalve in 2021

• Kadestraat 1 6811 CA Arnhem • Postbus 5229 6802 EE Arnhem • telefoon: (026) 3 712 712
• K.v.K. Arnhem: 090 631 42 • IBAN: NL21 INGB 0003 1050 97 • BTW nr: 8018 81 444 B01
• e-mail: info@volkshuisvesting.nl • internet: www.volkshuisvesting.nl

toen er sprake van een huurbevriezing was). Deze staat geheel los van de renovatie.
Voor de renovatie werden de kosten voor elektra, gas voor warm water en kookgas in de woning rechtstreeks door de huurder aan de energieleverancier betaald. De kosten voor de verwarming van de woning, de elektra en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimte en de huismeester werd via de servicekosten verrekend en dus betaald aan Volkshuisvesting.
In de nieuwe situatie betalen huurders enkel nog hun elektraverbruik in de woning aan de eigen energieleverancier en worden de eerdergenoemde posten en het verbruik van warm water via de servicekosten betaald. Daarom is het voorschot servicekosten verhoogd. Bovenstaande is via een infographic in de nieuwsbrief aan bewoners uitgelegd.

Kostenbesparing voor de huurder
De woning heeft na renovatie Energielabel A. We verwachten dat dit 30 % minder warmteverbruik oplevert. Ook betaalt de huurder geen vastrechtkosten meer voor de aansluiting van gas in de woning. Daarnaast is er sprake van een collectief contract voor de inkoop van warm water. In de regel geldt hiervoor een voordeliger tarief dan voor individuele contracten. Huurders zijn voor het koken niet meer afhankelijk van gas; ze koken nu elektrisch en hebben een inductiekooktoestel inclusief bijbehorende pannenset gekregen.

Tijdens de vergadering werd door een enkele fractie ook ingegaan op de keuzevrijheid van mensen bij het 'van het gas afgaan' en de kosten die sporadisch in rekening worden gebracht bij het beëindigen van het oude energiecontract. De keuze om 'van het gas af te gaan' kan bij hoogbouw alleen complexmatig worden gemaakt; deze keuze is aan bewoners voorgelegd. Tijdens het huisbezoek van medewerkers van "achter de voordeur" is ook gesproken over de werkzaamheden. Daarna is een flyer, in meerdere talen beschikbaar, en een informerende brief verspreid. Bewoners hebben schriftelijk al dan niet hun steun uitgesproken voor de voorgenomen plannen in de daarvoor bestemde brievenbus of tijdens een tweede huisbezoek van "achter de voordeur".

In enkele gevallen bracht de oude leverancier een boete van 50 of 75 euro in rekening. Medewerkers van Volkshuisvesting hebben deze bewoners bijgestaan dit bedrag terug te krijgen. In een later stadium van de werkzaamheden hanteerden we hiervoor een standaardbrief; het effect was dat bewoners veelal binnen een week het bedrag terugkregen. Voor volgende projecten kunnen we hier voorafgaand aan het project aandacht aan besteden.

Het informeren over het project
In de commissievergadering bleek onduidelijkheid te bestaan over welke zaken bewoners op welk moment op de hoogte waren. Twee van de insprekers wonen in de als eerste aangepakte flat, waar we tijdens de werkzaamheden op onverwachte bouwkundige aspecten stuitten. Zij zijn geconfronteerd met de meeste wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijk plannen. Graag gaan we in op de punten die tijdens de vergadering besproken zijn.

De insprekers gingen in op het verdwijnen van ruimte in de voorraadkast. In de voorraadkast is inderdaad ruimte verloren gegaan door het aanbrengen van de zogenaamde 'afleverset' voor warm water. In de keuken is er ruimte ontstaan omdat de geiser is verwijderd.

De tegenslag waar we in de eerst vijf strengen (verticale rijen van 1 woning per bouwlaag) van de eerste flat tegenaan liepen betrof de vervanging van de riolering. In de oorspronkelijke plannen zou de te vervangen algemene standleiding op dezelfde plek (in de voorraadkast) worden geplaatst. Dit bleek niet mogelijk waardoor een aansluiting in ieder individueel toilet moest worden aangebracht middels een koof. Gevolg was dat in iedere woning een nieuwe wc nodig was en de toiletruimte voor wat betreft het onderste deel van de ruimte 15 centimeter smaller is geworden; voordeel was dat bewoners langer van hun eigen sanitair gebruik konden maken dan in het oorspronkelijke plan. Bewoners zijn geïnformeerd over vervanging van alle toiletten tijdens de warme opname en tijdens het keuzemoment in de informatietent en/of de Plint.

De vervanging van de wc en het plaatsen van de voorzetwand is bij flat 3 en 4 ook meegenomen in het informatieboekje dat bewoners ontvingen. We begrijpen nu dat het expliciet benoemen van de consequenties wenselijk was geweest.

De onvoorziene situatie bij de eerst vijf strengen van de eerste flat had ook tot gevolg dat een aantal bewoners langer in een logeerwoning hebben gewoond. Dit maakte dat er in een enkel geval in de eerste week niet altijd een woning beschikbaar was. Doordat de werkzaamheden ook complexer werden dan verwacht betekende dit ook iets voor de vraag naar logeerwoningen. Ook wensten enkele bewoners langer in de logeerwoning te verblijven vanwege bijvoorbeeld familieomstandigheden. Hier besteden we aandacht aan bij volgende projecten.

De insprekers zijn ook ingegaan op de duur van de werkzaamheden. Bij de eerste strengen hebben de werkzaamheden in de woning door onvoorziene technische complicaties langer geduurd dan verwacht; circa 30 werkdagen in plaats van de eerdergenoemde 15 tot 18 dagen.
In de 2e, 3e en 4e flat zijn de werkzaamheden in de woning binnen de aan bewoners geschetste termijn behaald. Feit is dat er sprake is van 5 zogenaamde bouwstromen; van elke bouwstroom kan in meer of mindere mate overlast worden ervaren. Het meest ingrijpend zijn de werkzaamheden in de woning en de vervanging van 'draaiende' delen (ramen en deuren). Van andere stromen, zoals werkzaamheden aan de gemeenschappelijke ruimtes, het onderhoud aan de balkons en galerijen en schilderwerk aan de buitenzijde van het gebouw, ervaren bewoners over het algemeen minder overlast.

De opdeling in bouwstromen heeft invloed op de totale duur van de werkzaamheden; zo zijn in de eerste flat de werkzaamheden aan de woningen in juni 2022 afgerond maar moet een deel van de werkzaamheden in de gemeenschappelijke ruimtes en een deel van het schilderwerk nog plaatsvinden. Een deel van de buitenwerkzaamheden zijn weers- en temperatuurafhankelijk, bijvoorbeeld het coaten van balkons en galerijen. Dit betekent dat dit in de winterperiode maar beperkt kan worden uitgevoerd.

Over de verschuiving van de werkzaamheden zijn bewoners door nieuwsbrieven, flyers, individuele en huis-aan-huis brieven geïnformeerd. Bewoners zijn in het informatieboekje en tijdens de gesprekken 'achter de voordeur' goed geïnformeerd over de duur van de werkzaamheden in hun woning. In de begeleidende brief is gesproken over een totale duur van 8 maanden voor de gehele flat. We hadden op dat punt nauwkeuriger kunnen informeren over de duur van het totaal aan werkzaamheden rond hun flat en in de omgeving; door de omvang van het project is de periode van werkzaamheden immers lang.

Gezien de grote diversiteit aan culturele achtergronden van de bewoners van de flats is extern advies ingewonnen over het zo goed mogelijk informeren van bewoners over het project. Hierbij is het advies gevolgd informatie bondig en waar mogelijk gefaseerd aan te bieden. Per project wegen we, ook in de toekomst, af welke benadering passend is.

Sociaal statuut
In de commissievergadering ging het veelvuldig over een sociaal statuut, voortkomend uit het beeld dat er in dit project geen heldere afspraken zouden zijn over de positie van bewoners. Dit is onjuist; in het project is het sociaal statuut gevolgd zoals Volkshuisvesting dat is overeengekomen met de toenmalige huurdersorganisatie. Ook zat er een sociale paragraaf in het projectplan. Uitgangspunt hierbij is dat Volkshuisvesting zich inspant om bewoners te helpen de renovatie zo goed mogelijk door te komen - denk hierbij aan hulp bij het verplaatsen van spullen in de woning, een informatietent op het terrein, koffie en thee in De Plint, het plaatsen van extra sanitair/wasmachines op het terrein etc. – maar geen financiële vergoeding uitkeert voor de werkzaamheden. Redenering hierbij is dat hoewel de werkzaamheden

grootschalig zijn, de uiteindelijke baten bij de huurders terechtkomen. In de communicatie naar bewoners is gewezen op deze mogelijkheid tot ondersteuning en niet ingegaan op een financiële compensatie omdat hier geen sprake van was. Ons beeld is dat toen het project in uitvoer ging bij een deel van de bewoners de wens is ontstaan alsnog graag een financiële vergoeding te ontvangen. Hoewel de werkzaamheden in de eerste strengen langer hebben geduurd dan verwacht zien we geen reden aan de eerder gecommuniceerde uitgangspunten te tornen.

Duiding signalen
De wens tot aanvullende compensatie speelt ook een rol in de duiding die we geven aan de signalen die we ontvangen rondom dit project. Er zijn verschillende gebeurtenissen in het traject die als ijkpunt kunnen dienen voor de tevredenheid van bewoners over het project en de uitvoer daarvan. Primair zijn er de draagvlakmetingen die een enorm draagvlak laten zien voor de voorgenomen plannen. Waar 70% instemming nodig is om de werkzaamheden uit te voeren behaalden de draagvlakmetingen in dit project een percentage ver boven de 90%. Bewoners zijn geïnformeerd over de plannen via een informatieboekje. Hun uiteindelijke keuze in de draagvlakmeting deelden bewoners via een formulier; ze kregen daarbij de tijd om een gedegen keuze te maken.

Eind november 2022 ontvingen wij een petitie op briefpapier van de Socialistische Partij waarbij in zes punten een oproep wordt gedaan en waarin klachten over de renovatie worden benoemd, ondertekend door ongeveer 320 mensen (veelal bewoners van de flats waar de renovatie plaatsvindt). Een deel van de opgestelde punten doen voor ons geen recht aan de situatie. Er wordt gesproken over een huurverhoging en een verhoging van de servicekosten naar aanleiding van de werkzaamheden; zoals eerder in deze brief uitgelegd is daar geen sprake van. Ook wordt opgeroepen tot een sociaal plan voor de renovatie. Het bestaande sociaal statuut is echter uitgangspunt geweest voor deze renovatie. Enkele punten betreffen een aanvullende wens op eerder gemaakte afspraken zoals compensatie voor verlies aan ruimte in de voorraadkast, een verhuisvergoeding voor het verblijf in een logeerwoning, en het terugkrijgen van huur voor de maanden dat er overlast is ervaren.

We begrijpen bereidheid bij bewoners om te tekenen voor een oproep tot tegemoetkoming aan deze aanvullende wensen maar zien geen reden af te wijken van het eerder overeen gekomene. Ook wordt er in de petitie ingegaan op de omgang met klachten. Hoewel we zien dat de samenwerking tussen de verschillende partijen in de eerste fase van de renovatie soms stroef verliep, hebben we ons uiterste best gedaan klachten serieus te nemen en oplossingen te vinden voor bestaande zorgen.

Ook is er bij een klacht altijd benadrukt dat er een onafhankelijke klachtencommissie bestaat wanneer een klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld. De commissie is immers in het leven geroepen om patstellingen te doorbreken en adviezen van de commissie kunnen op opvolging van de corporaties rekenen. We vinden het spijtig dat, tot op heden bij ons bekend, geen van de niet tevreden bewoners deze weg tot op heden heeft bewandeld. Voor wat betreft de duur van de renovatie begrijpen we goed dat, ondanks het verschil in mate van overlast per bouwstroom, deze als lang wordt ervaren. Er zijn echter wel duidelijke afspraken over bijvoorbeeld de tijdstippen van sloopwerkzaamheden in de woning (dat mag alleen tussen 7.30 en 12.30 uur). Omdat we de bereidheid tot het onderteken van de petitie niet 1-op-1 konden vertalen als ontevredenheid over de renovatie, zijn inloopspreekuren georganiseerd om mensen met klachten individueel te helpen. Daar zijn in totaal 18 klachten in beeld gekomen en direct opgepakt.

Maandag 17 april 2023 is een zwartboek aan ons overhandigd. Het gaat om 29 adressen: waarvan 3 anoniem en 1 niet woonachtig in een van de flats. Dat betreft een grote brief van iemand uit het Duifje uit december 2022; er zijn uitgebreid gesprekken gevoerd met deze persoon. Over diverse klachten in het zwartboek is eerder bij ons aangeklopt en hebben we samen met de aannemer een oplossing gevonden. In de andere gevallen nemen we de klachten in behandeling.

volkshuisvesting Arnhem

Vervolg

We hopen dat deze brief u een beter beeld heeft gegeven van de situatie. Goed dat u in gesprek bent over het thema. Dergelijke projecten zijn nastrevenswaardig gezien het verbeterde woongenot van bewoners na de werkzaamheden maar hebben door hun grootschaligheid ook de nodige impact bij uitvoer. Het is een individuele verbouwing maal 456, waarbij het van belang is de bewoners zo goed mogelijk te ondersteunen in de overlast die ze ervaren; wetende dat we die nooit volledig zullen kunnen wegnemen of voor alle 456 bewoners naar tevredenheid kunnen indammen. We hopen dat u een goed vervolg heeft op de vergadering van 17 april. Huurders die ontevreden zijn over afhandeling van klachten roepen we op zich te wenden tot de daarvoor in het leven geroepen onafhankelijke klachtencommissie woningcorporaties; corporaties volgen de adviezen van deze commissie op. Mocht de behoefte er aan uw zijde zijn dan organiseren we graag een bezoek aan Immerloo II. Daarnaast zijn we voornemens om, in samenwerking met de andere corporaties, een informatieavond over onze duurzaamheidsopgave te organiseren.

Met vriendelijke groet,

Imke Mokveld
Manager vastgoed

• Kadestraat 1 6811 CA Arnhem • Postbus 5229 6802 EE Arnhem • telefoon: (026) 3 712 712
• K.v.K. Arnhem: 090 631 42 • IBAN: NL21 INGB 0003 1050 97 • BTW nr: 8018 81 444 B01
• e-mail: info@volkshuisvesting.nl • internet: www.volkshuisvesting.nl