

Memo

Aan Gemeenteraad Gouda

Van Anne ter Steege (directeur-bestuurder Mozaïek Wonen) en Susan van der Steen (directeur-bestuurder Woonpartners Midden-Holland)

Datum 17 maart 2025

Betreft Beantwoording Raadsvragen Gouda naar aanleiding van presentaties op woensdag 19 februari 2025

1 Investeren

Doorstroming

- **Welke oplossing ziet u voor het realiseren van doorstroming?**

Antwoord: Om doorstroming te bevorderen zijn er voldoende toe- en doorgankelijke woningen nodig, zowel koop als huur en in verschillende prijscategorieën. De woningen verlangen nabijheid van primaire voorzieningen en moeten geschikt zijn om zorg in huis te leveren. Dus bijbouwen op logische plekken in de stad. Dit aanbod in combinatie met voorrang voor de betreffende doelgroep uit de gemeente en een 'toolkit' aan maatwerkoplossingen draagt bij aan enthousiasmeren voor verhuizen naar een beter passende woning. Regionaal zijn gemeenten, huurdersverenigingen en corporaties in gesprek over deze 'toolkit'. Toewijzen voor de gereguleerde huur gaat volgens toewijzingsregels passend toewijzen, waarbij lage inkomens voor een belangrijk deel worden gecompenseerd door huurtoeslag ingeval er sprake is van een hogere huur dan zij nu betalen.

- **Er zijn bij ouderen obstakels om 'door te stromen', hoe gaat u die wegnemen en dus zorgen dat doorstroming op gang komt?**

Antwoord: Er zijn soms uiteenlopende redenen om te twifelen over verhuizen. Van opzien tegen een verhuizing of het ontberen van praktische hulp. De ervaring leert dat het bieden van maatwerk - bijvoorbeeld d.m.v. het samenstellen van een toolkit met verschillende mogelijkheden tot maatwerk - goed kan helpen bij het nemen van een beslissing tot verhuizen. Overigens vormt de huurprijs minder vaak een belemmering dan praktische bezwaren. Doorstromen in de eigen wijk is nu niet altijd mogelijk en dat zal ook niet altijd mogelijk zijn in de toekomst.

- **Hoe kun je doorstroming realiseren zonder dat er middenhuur wordt gerealiseerd?**

Antwoord: Diversiteit in woningtypen en prijs – binnen zowel huur als koop – binnen elke wijk is belangrijk voor doorstroming. Dat middenhuur daar onderdeel van uitmaakt, is evident. Bouwen is daarbij niet de enige oplossing, herbestemmen van bestaande sociale huurwoningen kan ook bijdragen aan de oplossing.

Verkoop en sloop

- **Welke woningen worden afgestoten? Gaat u meer woningen afstoten?**

Antwoord: Verkoop van woningen is al decennia onderdeel van de portefeuillesturing en van het bedrijfsmodel van corporaties. Verkoop levert een waardevolle bijdrage aan het bedienen van middeninkomens, waardoor differentiatie in wijken plaatsvindt en het aandeel 'betaalbaar' behouden blijft (verkoop tot € 405.000 pp 2025 wordt gezien als betaalbare koop). We verkopen bijvoorbeeld gespikkeld bezit uit de verkoopvijver die met de gemeente is afgestemd. Verkoop levert ook een broodnodige bijdrage aan het duurzaam bedrijfsmodel van corporaties, namelijk aan de operationele kasstroom. Dit draagt bij aan het kunnen uitvoeren van onze beheertaken en het betalen van de rente op onze leningen voor nieuwbouw en verduurzaming.

Of een complex in aanmerking komt voor sloop hangt met veel factoren samen. Het mag duidelijk zijn dat dit een besluit is dat niet licht wordt genomen. Dan moet het object technisch, functioneel en financieel dusdanig slecht presteren binnen de portefeuille dat herstructureren beter bijdraagt aan de portefeuille dan renoveren + functionaliteitsverbetering + verduurzamen. Ouderdom, conditionele en functionele staat, woningtypologie, bouwvorm, warmtevraag, fysieke en financiële risico's en concentratie in wijk of buurt worden daarin allemaal meegewogen.

In de prestatieafspraken leggen wij aantallen en locaties vast voor beoogde verkoop en sloop.

- **Hoe borgt u dat deze woningen na verkoop sociaal (betaalbaar) blijven?**

Antwoord: Na verkoop zijn woningen onderdeel van de marktwerking, daar hebben corporaties geen invloed op. Corporaties verkopen geen woningen meer met een terugkoopbelofte omdat dit beslag legt op de investeringscapaciteit. Dit staat investeren in andere zaken in de weg.

Middelen

- **Verklaar de regionale verschillen in beschikbare middelen**

Antwoord: Corporaties in MH hebben laatste jaren al ontzettend veel geïnvesteerd en er staat nog veel op de rol. De krapte zit vooral in de verhouding t.o.v. de kansen.

Wij hebben dit onderzoek niet uitgevoerd, maar het is heel aannemelijk dat de oorzaak kan worden gevonden in historische achtergronden van de verschillende corporaties. Niet elke corporatie heeft dezelfde geschiedenis en portefeuilleopbouw en dat bepaalt enerzijds de investeringsomvang (nieuwbouw, renovatie) door de jaren heen en anderzijds de ontwikkeling van het eigen vermogen. Daarnaast is de nieuwbouwopgave in de regio in vergelijking met Nederland hoog. Dit komt onder andere door het hoge aandeel binnenlandse migratie.

- **Hoe kijk u tegen een Woonfonds aan?**

Antwoord: Door gezamenlijke borging via het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) staan corporaties al garant voor elkaars leningen en kunnen zij onder gunstige voorwaarden leningen aantrekken. Jaren geleden hebben corporaties ook samen via extra inleg in een gezamenlijk saneringsfonds ervoor gezorgd dat de sociale huisvesting werd geborgd van corporaties in financiële problemen (zoals o.a. Vestia).

De inleg die corporaties jarenlang hebben betaald aan verhuurderheffing en nóg - in toenemende mate! - betalen aan vennootschapsbelasting en de ATAD, vloeit nu niet terug in de volkshuisvesting maar in de algemene reserves van de landelijke overheid. Door deze afdracht af te schaffen of in een vhw- of woonfonds te alloceren, komen de middelen ten goede van de volkshuisvesting en kan er worden gebouwd en worden verduurzaamd wat nodig is.

- **Gaat u huurverhoging doorvoeren?**

Antwoord: Ja.

- **N.a.v. beleidswaarde: hoeveel levert een verkochte woning op? Hoeveel nieuwe woningen kunt u daarvoor bouwen?**

Antwoord: Dat is afhankelijk van wat er wordt verkocht en van de ontwikkeling van de bouwkosten. Uitgaand van een gemiddelde opbrengst van ca € 300.000 ton per woning, kun je daar de onrendabele top van ca 2,75 tot 3 nieuwbouwwoning van betalen. De onrendabele top is het deel van de investering dat de corporatie niet terugverdient gedurende de exploitatietijd van de woning.

- **Hoe komt het dat er geen middelen zijn voor middenhuur?**

Antwoord: Anders dan voor sociale huurwoningen kunnen corporaties geen goedkopere, geborgde leningen afsluiten voor middenhuur. Hiervoor moeten zij financiering op de geldmarkt aantrekken, net als een hypotheek. En daarvoor geldt dat het onderpand – de niet-DAEB portefeuille – voldoende marktwaarde moet hebben om de rentelasten en aflossing van de extra financiering te kunnen dragen. Heb je als corporatie weinig niet-DAEB voorraad, dan kun je dus

niet veel lenen. En ook al heb je een grotere niet-DAEB voorraad, ook dan bereik je als corporatie op enig moment de maximale leencapaciteit. En kun je geen financiering afsluiten en dus ook niet bouwen.

- **Hoe wel middenhuur voor elkaar te krijgen?**

Antwoord: Andere partijen interesseren voor deze opgave; pensioenfondsen, particuliere investeerders die bereid zijn om de regels rondom langdurige regulering te accepteren. Geborgd lenen voor dit segment door corporaties wordt ook als oplossing gezien (is nu niet mogelijk), maar dat gaat dan wel ten koste van het financieringsvermogen van sociale huur, en dat betekent ook dat eerdere wetgeving rondom DAEB en niet-DAEB ongedaan moet worden gemaakt.

- **Wat zijn de verwachte effecten van het nieuwe beoordelingssysteem?**

Antwoord: De financiële verantwoording over de marktwaarde van het bezit van woningcorporaties wordt vanaf boekjaar 2026 sterk vereenvoudigd. De marktwaarde verdwijnt uit de jaarrekening en er komt een centraal georganiseerd waarderingssysteem. Corporaties bepalen dan dus niet langer zelf de marktwaarde. Zij leveren dan alleen nog de input aan, waarna de marktwaarde op centraal niveau kan worden bepaald. Deze vereenvoudiging levert een aanzienlijke lastenverlichting op voor woningcorporaties (geen jaarlijkse, substantiële kosten meer voor marktwaardetaxaties).

De eerder aangekondigde invoering van de nieuwe waarderingssystemiek vanaf boekjaar 2025 schuift een jaar op, waardoor voor het boekjaar 2025 de huidige werkwijze nog eenmalig wordt gecontinueerd. Op die manier kunnen de regels rondom de financiële verantwoording in één keer worden versimpeld. Of en zo ja, welke waarderingssinhoudelijke effecten dit gaat hebben op het huishoudboekje van corporaties is – buiten de proceswijzigingen – nu nog niet te bepalen.

Portefeuille

- **Hoe kijken corporaties aan tegen het realiseren van kleine woningen?**

Antwoord: Momenteel hanteren de meeste corporaties in de regio Midden-Holland als uitgangspunt 3-kamerwoningen van ca 65 m2 GBO en 4-kamerwoningen van ca 80 m2 GBO voor de sociale doelgroep. De behoefte aan woningtypen verschilt per gemeente, maar de genoemde m2 GBO gelden voor de regio Midden-Holland als 'compact' maar worden ook door corporaties in bv. Haaglanden gehanteerd. In Gouda bestaat een substantieel deel van de sociale huurvoorraad overigens uit kleine tot zeer kleine arbeiderswoningen uit het begin van de vorige eeuw. Zij staan te boek als 'eengezinswoningen', maar zijn functioneel niet meer geschikt voor deze doelgroep. Deze woningen zijn voor een deel vaak veel kleiner dan de uitgangspunten voor nieuwbouw.

- **Voorbeeld Vivare Rhenen (inbreiden/verdichten in bestaande voorraad): kent u dat, gaat u dat ook doen?**

Antwoord: Ja, dat kennen wij en dan vooral van het architectenbureau KAW dat dit concept al jaren uitwerkt voor gemeenten met (net-naoorlogse wederopbouw) 'stempelwijken'. Hierbij geldt de vraag: is verdichten in buurten waar – door passend toewijzen – vaak al sprake is van een hoge concentratie sociale huur altijd een bruikbare oplossing die ook bijdraagt aan de leefbaarheid en veerkracht van die buurten? Daarbij geldt ook dat er in Midden-Holland eerst nog zoveel nieuwbouwlocaties vragen om bebouwing voordat een keuze valt op het – doorgaans duurdere – inbreiden in bestaande wijken en buurten. Voor het creëren van meer diversiteit in bestaande wijken kan het op beperkte schaal wellicht een goede toevoeging zijn, al hebben andere maatregelen daarbij de voorkeur.

- **Welke schaalgrootte is nodig om een deel sociaal te realiseren?**

Antwoord: Locatieafhankelijk, maar in elk project een aandeel sociale huurwoningen is om meer redenen niet zondermeer een goed idee. Locatie, beoogd voorzieningenniveau, beoogde doelgroepsamenstelling, stedenbouwkundige opzet, woningtypologie, bouwvorm en rendementseisen op het project zijn alle van invloed op het welslagen ervan. Over het algemeen

geldt dat 30 tot 60 woningen op projectbasis een goed uitgangspunt is voor sociale huur. Voor grondgebonden woningen kan het aantal lager zijn.

Oplossingen

- **Hoe helpt het aanpassen van de parkeernorm?**

Antwoord: Hogere/huidige parkeernormen gaan ten koste van ruimte voor andere bebouwing en kunnen vaak niet (volledig) op 'eigen erf' worden gerealiseerd, tenzij er voor oneigenlijk dure oplossingen wordt gekozen. Denk aan ondergronds parkeren. Dit zijn oplossingen die zich in de sociale – of middenhuur niet terugverdienen en dus ten koste gaan van de investeringscapaciteit van woningcorporaties. Geld dat wij willen bestemmen voor het bouwen of verduurzamen van andere woningen in plaats van parkeerplekken. Daarnaast volstaat een lagere parkeernorm ook wanneer er sprake is van sociale huur. De provincie heeft een tool waarmee de parkeernorm afhankelijk van het type woning en type woningbouw (sociaal of particulier) berekend kan worden.

- **Graag voorbeelden van goedkoper bouwen**

De door Woonpartners en Mozaïek Wonen recent opgeleverde complexen in het Zuidelijk Stempel Oost (Gouda) zijn alle tot stand gekomen volgens het conceptueel bouwen o.b.v. product-marktcombinaties van de Woonstandaard. Zowel voor hoogbouw als grondgebonden woningen is een variëteit aan 'look & feel' beschikbaar. Crux is altijd standaardisering en wetgeving als uitgangspunt zonder dure extra eisen t.a.v. stedenbouw of uitvoeringsdetail. Dit vraagt ook medewerking van gemeente(n).

- **Waarom zaten corporaties tot nu toe niet vanaf het begin aan tafel?**

Antwoord: De manier van werken waarbij gemeente bepaalt wat de corporatie afneemt, is al langere tijd niet meer de meest gewenste manier van werken. In Midden-Holland moesten zowel gemeenten als corporaties zoeken naar een andere manier van samenwerking die leidt tot een efficiënter proces en tot 'more value for money' in het voordeel van de sociale huurder. Inmiddels zijn daarover afspraken gemaakt en is de samenwerking verbeterd.

2 Verduurzamen

Algemeen: Verduurzaming is een containerbegrip waarin energielabels, isolatie, transitiegereed en gasloos allemaal hun plek hebben en in verhouding tot elkaar staan. Waarbij er bij gasloos er nog veel onzekerheid is over de oplossingen en effecten daarvan in de toekomst. Vandaar dat wij voor de kortere termijn voornamelijk kiezen voor woningen zoveel mogelijk transitiegereed naar behoefte en voor 'no regret' maatregelen. In de toekomst volgen keuzes voor de laatste stap. Ja, er is een hefboomeffect met bijvoorbeeld investeren in nieuwbouw. Isolatiemaatregelen voeren wij uit zonder huurverhoging. Dat gaat deels ten laste van de operationele kasstroom en (groten)deels van de investeringscapaciteit. Hierdoor er steeds minder ruimte is voor leningen (rente moet worden betaald vanuit de operationele kasstroom). De verduurzaming geldt als een investering en concurreert dus in investeringsvolume met nieuwbouw.

- **Zijn én 2040 én 2050 niet haalbaar voor corporaties?**

Antwoord: Dat klopt, er zijn vooralsnog te weinig middelen om de totale opgave te financieren.

- **Maar weinig EFG woningen bij corporaties, dus veel in particulier bezit? Is daar zicht op?**

Antwoord: Zoals in de presentatie is gedeeld is circa 23% (ca. 7900 woningen) van het totale woningbezit in Gouda nog een EFG label. Van het totale corporatiebezit is circa 6% nog een EFG label. De conclusie is juist dat er relatief veel EFG woningen particulier bezit betreft. Corporaties gaan uiteraard niet over de particuliere voorraad.

- **Hoeveel monumenten zijn er in de woningvoorraad bij corporaties?**

Antwoord: Woonpartners heeft 135 woningen in 6 rijksmonumenten in de binnenstad van Gouda. Mozaïek Wonen heeft 166 eengezinswoningen in de Josephbuurt als monument. Daarnaast is gezondheidscentrum korte akkeren (kerk) van Mozaïek Wonen een gemeentelijk monument en is poppodium So What, van Mozaïek Wonen, een rijksmonument. Daarnaast is er sprake van beschermd stadsgezicht in de binnenstad. Zowel Mozaïek Wonen als Woonpartners heeft bezit in de binnenstad.

- **Is er een routekaart voor corporatiebezit?**

Antwoord: Ja, de corporaties hebben hun woningvoorraad o.b.v. de informatie zoals tot nu toe bekend uit eigen data en de gemeentelijke warmtetransitievisie in samenhang met benodigd planmatig onderhoud vertaald naar maatregelen om te komen tot een gasloze voorraad.

Vanuit de NPA wordt uitgegaan van isoleren met De Standaard als richtlijn (NPA 2022). Inmiddels staat de betaalbaarheid van De Standaard ter discussie. Mozaïek Wonen kiest ervoor bijvoorbeeld voor te sturen op een eigen definitie van transitiegereed. We zien tevens dat de gemeentelijke warmtetransitievisie aan verandering onderhevig is. Hierdoor staat de benodigde aanpak nog niet over de volle 25 jaren strak omlind vast. Daarnaast zijn via de NPA afspraken gemaakt die niet altijd even kosteneffectief zijn, maar waar wij ons wel aan houden. Over het algemeen geldt dat voor de eerstkomende 5 jaren de ingrepen redelijk vastomlijnd zijn, maar dat naarmate de toekomst verder weg is, de ingrepen met potlood zijn ingetekend en ingerekend.

- **Hoe verhoudt gebrek aan middelen zich tot ondertekende NPA met 75% label A in 2034?**

Antwoord: Gezien de beperkte middelen is het onzeker in hoeverre deze afspraak kan worden gerealiseerd. Op dit moment is het aandeel A label of beter bij de corporaties circa 28%.

- **Er is geen sprake van eenduidig beleid op het vlak van vergroenen**

- Bij mutatie worden verkeerde eisen gesteld aan oplevering tuin
- Er worden bomen gekapt / er wordt gesommeerd bomen te kappen
- Nieuwbouw wordt opgeleverd met een te groot aandeel bestrating

Antwoord: Interne afstemming tussen de processen heeft de aandacht.

Gemeente en corporaties zijn hierover in gesprek. Waarbij corporaties in principe alleen bomen kappen wanneer er sprake is van overlast voor burens en wanneer een boom te dicht op de woning of erfgrans staat.

- **Lost eenmalig lenen het probleem op?**

Antwoord: Zolang de overheid de administratieve lasten blijft verhogen én er een hoge investeringsinspanning wordt gevraagd én anderzijds de opbrengsten worden gedempt is de verwachting dat er zelfs voor reguliere onderhoudswerkzaamheden structureel moet worden geleend. Normaliter worden onderhoudslasten uit de operationele kasstroom (=opbrengsten huurinkomsten + verkoopopbrengsten) betaald.

3 Sociale cohesie

- **Waarom 15% afwijking van passend toewijzen? Die mensen kunnen in middenhuur wonen.**
Antwoord: als mensen met een iets hoger inkomen gemotiveerd zijn om in een bepaalde wijk met een hoge concentratie corporatiebezit te willen wonen, willen we dit graag faciliteren. Dit is wettelijk toegestaan en draagt bij aan de veerkracht van de wijk. Daarbij komt: corporaties mochten enige tijd geen middenhuur bouwen, waardoor er nu te weinig middenhuurwoningen zijn. Dat tekort is niet zomaar ingelopen.
- **Komt de toename van de vraag naar sociale huurwoningen door toename van de armoede in NL?**
Antwoord: Er is schaarste doordat er in de afgelopen tien jaar te weinig is gebouwd. Door passend toewijzen is het aandeel van de laagste 20% inkomens onder corporatiehuurders sterk gestegen in de afgelopen 25 jaar, van 27% tot ruim 43%. Al jaren is een demografische ontwikkeling gaande van toename van het aandeel kleine huishoudens; Tweederde van de huishoudens bestaat uit 1 of 2 personen. Deze huishoudens hebben voor een belangrijk deel lage inkomens en zijn daarmee vaak aangewezen op een corporatiewoning.
- **Merken corporaties een effect van bezuinigingen op de GGZ?**
Antwoord: Jazeker, het aantal mensen dat zelfstandig moet wonen al dan niet met ambulante begeleiding is toegenomen. En de begeleiding is niet altijd langdurig en zeker (door wachtlijsten). Wij constateren een toename van (problemen met) verwarde personen en een afname van de zelfredzaamheid van onze huurders.
- **Welk aandeel van de inkomsten beslaat de uitgaven aan sociale cohesie?**
Antwoord: Wij gaven in 2023 ca. 3 ton (Woonpartners) en ca. 6 ton (Mozaïek Wonen) uit aan leefbaarheid en het bevorderen van sociale cohesie.
- **Wat is Gro-up?**
Antwoord: Gro-up biedt buurtwerk in Gouda voor jongeren van 11 tot 17 jaar.
- **Worden bewonersavonden frequent bezocht?**
Antwoord: Het is lastig om hier algemeen antwoord op te geven. Als we het gesprek willen voeren over de aanpak of de verbetering van woningen, zijn de bewoners betrokken en worden bewonersavonden goed bezocht. Is het minder concreet of grijpt het minder direct in dan moeten we meer moeite doen om bewoners te betrekken.
- **Welke problemen t.a.v. veerkracht komen naar voren?**
Antwoord: 'Veerkracht' wordt gedefinieerd als de situatie dat er een toename is van kwetsbare bewoners en een verbetering op overlast en onveiligheid. 'Geen veerkracht' is de situatie dat er een toename is van kwetsbare bewoners in combinatie met een verslechtering op overlast en onveiligheid. Uiteindelijk gaat het erom dat een wijk veerkrachtig genoeg is om problematiek op te vangen.
- **Woningdelen kan een oplossing zijn voor vereenzaming. De huidige huisvestingsverordening staat dat in de weg. Hoe kan dit wijzigen?**
Antwoord: Het gaat niet zozeer om een aanpassing van de huisvestingsverordening dan wel om het opheffen van de kostendelersnorm. Huurders die een bijstandsuitkering of AOW hebben en willen samenwonen worden gekort op hun toch al lage inkomen.
- **Vertel meer over samenwerking in de wijken bv. t.a.v. jeugdoverlast en jeugdwelzijn.**

Antwoord: In de Wiardi Beckmanhof in de wijk Kort Haarlem, maar ook in het algemeen, is de samenwerking met de wijkagenten goed. De wijkagenten zijn goed bereikbaar en denken mee. In dit gebied is ook Kwadraad betrokken voor het opzetten van activiteiten voor de jongeren in de wijk. Welke “wijkpartners” bij een situatie zijn betrokken is afhankelijk van de situatie zelf.

- **Voedt de polarisatie in de samenleving de leefbaarheidsproblematiek/jeugdoverlast?**

Antwoord: Leefbaarheidsproblemen/jeugdoverlast worden ons inziens veroorzaakt door een afname van de veerkracht in een buurt, niet zozeer door polarisatie. Door het toewijzingsbeleid en het werkgebied van corporaties is de tegenstelling tussen ‘corporatiewijken’ en andere wijken wel toegenomen.

- **Hoe geven jullie invulling aan ‘dure wijken inbreiden met sociaal’ en aan ‘sociale wijken inbreiden met dure woningen’?**

Antwoord: Op nieuwbouwlocaties pleiten we voor een gedifferentieerd woningbouwprogramma (sociaal, vrije sector, huur, koop, oppervlakte). Als zich mogelijkheden voordoen voor nieuwbouwlocaties in bestaande wijken, kunnen we aanvullend aanbod (dat wil zeggen aanvullend op wat aanwezig is) toevoegen. Dit kan betekenen dat we juist kiezen voor het toevoegen van woningen in het hogere segment, of juist in het lagere segment. Afhankelijk van de bestaande samenstelling van de voorraad. Verkoop van woningen is ook een manier om (betaalbaar) aanbod voor kopers toe te voegen in gebieden met veel sociale huur en zo meer te differentiëren.

4 Klachten(procedure)

- **Vrijheidslaan en Marathonlaan hebben te maken met terugkerende schimmelklachten. Wat doen jullie daaraan?**

Antwoord: De woning aan de Vrijheidslaan valt binnen het bezit van Woonpartners. De klachten betreffen wateroverlast in de berging. De straat ligt hoger dan de berging en daardoor loopt er makkelijk water naar binnen. Wij zijn in overleg met de gemeente om te bevorderen dat hiervoor een oplossing wordt geboden (middels drainage o.i.d.). Dit zou op de planning staan. Zolang deze problemen niet structureel worden verholpen, blijven de schimmelklachten terugkomen. In de Marathonlaan (bezit van Mozaïek Wonen) zijn geen schimmelklachten bekend, maar is sprake van stankklachten uit het riool, veroorzaakt door een verzakking van het riool. Om de verzakking op te lossen wordt overlegd met Stedin in verband met het verplaatsen van een gasleiding.

- **Waarom duurt de aanpak van schimmel zo lang?**

Antwoord: Schimmelproblemen ontstaan vaak door een combinatie van factoren. Dit maakt het achterhalen van de oorzaak complex waardoor de oplossing ook niet eenvoudig is. Communicatie speelt ook hier een belangrijke rol in. Hierin kunnen we nog wel stappen met elkaar maken. Daarom hebben we een werkgroep opgericht die de communicatie richting de huurders verbeterd, waarbij het doel is om o.a. de communicatie richting de huurders rondom woningkwaliteit en klachtenprocedures (o.a. schimmelproblematiek) te verbeteren.

- **Hoe werkt de onafhankelijke klachtencommissie?**

Antwoord: Op grond van de Woningwet moeten wij een Klachtencommissie hebben. Aan de werkzaamheden van de Klachtencommissie ligt het Reglement Klachtencommissie Mozaïek Wonen 1 april 2024 ten grondslag. Woonpartners is aangesloten bij een regionale klachtencommissie, de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (www.kcwzh.nl). De externe klachtencommissies zijn ingesteld om onafhankelijke adviezen te geven over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporatie aan de corporatie uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie. De Klachtencommissie behandelt aldus klachten over het handelen en nalaten van (medewerkers van) de corporaties. Niet alle klachten worden in behandeling genomen. Voordat een klacht wordt behandeld door de Klachtencommissie, moet de corporatie eerst de gelegenheid hebben om de klacht op te lossen. Als de Klachtencommissie een klacht in verdere behandeling neemt, zijn er twee mogelijkheden:

- de klacht wordt alsnog opgelost tussen klager en corporatie. Het dossier wordt dan gesloten.
- de klacht wordt niet opgelost en de Klachtencommissie nodigt klager en de corporatie uit voor een zitting.

De Klachtencommissie brengt een met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie. Het bestuur maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn/haar beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de Klachtencommissie.

- **Op welke momenten nemen corporaties contact op met huurders, alleen bij klachten?**

Antwoord: In ieder geval bij klachten. Daarnaast spreken we bewoners bij initiatieven in de wijk, onze collega's in de wijk hebben regelmatig contact met bewoners(commissies) en houden spreekuren in de wijk.

- **Hoe vaak komt het voor dat huurders een stap naar de rechter maken?**

Antwoord: Het is tot nu toe niet vaak voorgekomen dat een huurder zich na de uitspraak van de klachtencommissie tot de rechter wendt. Het komt zelden voor dat de klager na een Klachtencommissiezaak naar de huurcommissie gaat.

- **In hoeverre heeft de Raad een rol in het klachtenproces van woningcorporaties? Waarom zou een Raad zich daarover willen/moeten uitspreken?**

Antwoord: Op grond van de Wet goed verhuurderschap moeten gemeenten vanaf 1 januari 2025 een meldpunt hebben. Zie de handleiding van de VNG. Deel van het toezicht zit ook bij de AW.

- **Past het (de communicatie over) het klachtenproces bij de doelgroep of is er een andere benaderingswijze nodig?**

Antwoord: Er zijn meerdere manieren om een eerste melding van klacht te doen. De formele melding dient daarna via de website te gebeuren. Onze ervaring is dat mensen de weg goed weten te vinden.

Voor Mozaïek Wonen geldt dat in 2024 zowel de klachtenprocedure als het klachtenreglement is vernieuwd en aan de belangrijkste stakeholders van Mozaïek Wonen ter advisering voorgelegd.

Op onze website hebben we een tegel 'Ik ben niet tevreden'. Daarin wordt voor de huurder uitgelegd wat hij/zij kan doen wanneer hij/zij niet tevreden is. Er zijn formulieren die daarvoor kunnen worden ingevuld, maar een klacht mag ook per e-mail of telefonisch worden doorgegeven.

Voor Woonpartners geldt eveneens dat de bewoners uitgenodigd worden om een klacht in te dienen via de website of via telefonisch contact. "Bent u niet tevreden over onze service? Of bent u juist wel tevreden over Woonpartners Midden-Holland? Dan horen wij het graag. Wilt u uw mening geven over bijvoorbeeld een reparatie of over het contact met ons? Dat kan op deze pagina. Geeft u uw klacht of compliment liever persoonlijk door? Belt u ons dan gerust.

- **Worden bewoners voldoende gewezen op de mogelijkheid een klacht te deponeren?**

Antwoord: Via de website en eventueel als verwijzing na telefonisch of persoonlijk contact.

- **Is de afhandelingstermijn van een klacht wettelijk vastgelegd?**

Antwoord: Sinds 1 juli 2015 bestaat die wettelijke basis uit art. 55b lid 3 Woningwet (elke corporatie moet een klachtencommissie hebben) en uit art. 109 Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (minister BZK kondigt een uniform klachtenreglement af, het Voorbeeld-Reglement van Aedes). Op genoemd Voorbeeld-Reglement van Aedes, zijn de door ons gehanteerde klachtenreglementen gebaseerd.

Voor interne klachten geldt voor Mozaïek Wonen de termijn die door ons zijn vastgelegd in de (nieuwe) interne klachtenprocedure: wij sturen u binnen 3 werkdagen een bevestiging. Binnen 8 werkdagen neemt een medewerker contact met klager op om de klacht te bespreken. Binnen 18 werkdagen na het indienen van uw klacht ontvangt klager een inhoudelijke reactie met een geboden oplossing. Als het niet mogelijk is om binnen deze tijd met een oplossing te komen, dan informeren wij klager over de reden hiervoor. Voor de Klachtencommissie geldt dat het formulier binnen 3 werkdagen wordt doorgestuurd aan secretaris van de Klachtencommissie. In het Klachtenreglement is vastgelegd dat de secretaris binnen 14 werkdagen na ontvangst informatie geeft over de procedure aan de huurder. De Klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.

Voor interne klachten geldt voor Woonpartners dat dezelfde dag een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. Binnen 10 werkdagen neemt een medewerker contact met klager op om de klacht te bespreken. Als het niet mogelijk is om binnen deze tijd met een oplossing te komen, dan informeren wij klager over de reden hiervoor.

Voor de externe Klachtencommissie geldt dat de klager van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen een ontvangstbevestiging krijgt met daarbij informatie over de procedure. De Klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.

- **Is er een meldpunt overlast?**

Antwoord: *Er is geen apart meldpunt voor overlast. Overlastmeldingen kunnen uiteraard ook bij ons gemeld worden via het klachtenformulier.*

5 Vragen individuele commissieleden

D66

Wordt er bij realisatie van projecten of nieuwe wijken rekening gehouden met leefbaarheid, m.a.w., niet te veel clustering van sociaal?

Antwoord:

- Ja, het uitgangspunt is 'een goede mix'
- 30% sociaal, gedifferentieerd qua doelgroep
- Openbare ruimte en stedenbouwkundige positionering moet interactie mogelijk maken, dus sociaal moet niet zijn weggestopt in een rare uithoek
- Inbreiding in de wijk obv wijkanalyse: wat verlangt de wijk en wat kan een wijk aan?

Biedt woningdelen een kans?

Antwoord: Zeker! Zijn corporaties ook over in gesprek met de gemeente (over aanpassen huisvestingsverordening, bv. t.a.v. de kostendelersnorm). Corporaties gaan na of er woningen in portefeuille zijn die daarvoor geschikt zijn.

PvdA

Hoe borgt u dat verkochte woningen na verkoop betaalbaar blijven?

Antwoord: Na verkoop zijn woningen onderdeel van de marktwerking, daar hebben corporaties geen invloed op. Corporaties verkopen geen woningen meer met een terugkoopbelofte omdat dit beslag legt op de investeringscapaciteit. Dit staat investeren in andere zaken in de weg.

Gouda Positief

Kunt u concrete voorbeelden noemen van samenwerking met jeugdwelzijnszorg?

Antwoord: zie hierboven in de Wiardi Beckmanhof in de wijk Kort Haarlem.

CDA

Welke instrumenten zijn er in de klachtenafwikkeling beschikbaar?

Antwoord: De instelling van een onafhankelijke klachtencommissie (zie eerdere beantwoording). De routing naar bezwaar maken via bijvoorbeeld bij de huurcommissie of de rechter staat aangegeven op de website en in de correspondentie met de klager.

SGP

Hoe komt het dat er geen middelen zijn voor middenhuur?

Antwoord: Middenhuur is niet-DAEB en daarvoor kan niet geborgd worden geleend. Dat betekent dat er een reguliere markttrente moet worden betaald en dat het onderpand ook aan extra criteria moet voldoen ter borging.

Scheefwonen tegengaan!

Antwoord:

- Wij vinden het niet erg als er in beperkte mate wordt scheef gewoond; dit vergroot de draagkracht in wijken voor voorzieningen.
- Wel passen wij inkomensafhankelijke huurverhoging toe, waardoor per saldo minder huurkorting wordt gegeven t.o.v. sociale huurders. Wij vinden dit een eerlijke inzet van middelen.
- Bij mutatie wordt doorgaans passend toegewezen (dus instroom lagere inkomens).

Leefbaar Gouda

Werken corporaties met verschillende aannemers?

Antwoord: Ja.

Gemeentebelangen Gouda

Welke oplossingen ziet u voor het realiseren van doorstroming?

Antwoord: Ouderen in grotere (eengezins)woningen hebben uiteenlopende redenen om geen verhuisstap te maken naar een kleinere woning die beter past bij hun levensfase. Dat vergt de mogelijkheid tot het bieden van maatwerk. Een regionale aanpak in doorstroming is daarbij eveneens een aandachtspunt.