

**From:** Griffie  
**Sent:** vrijdag 31 januari 2020 10:54:08  
**To:** Info  
**Cc:**  
**Subject:** graag inboeken: Bewonerscommissie Phaelea - Brief aan Directie Arcade Wonen  
**Attachments:** Phaelea.Arcade directie brief 30012020.pdf

---

---

**Van:** phaelea@caiway.net [mailto:phaelea@caiway.net]  
**Verzonden:** vrijdag 31 januari 2020 10:35  
**Aan:** Griffie  
**CC:** herryvanreenen@hotmail.com; freri@caiway.nl  
**Onderwerp:** Bewonerscommissie Phaelea - Brief aan Directie Arcade Wonen

Geachte heer, mevrouw,

Bijgaand ontvangt u een afschrift van de brief, die per vandaag is verstuurd aan de directie van Arcade Wonen.

Door publicaties in lokale kranten en in het Algemeen Dagblad heeft Arcade doen voorkomen, dat de problemen rond het achterstallig onderhoud in het Phaelea woongebied zijn opgelost na het in 2019 uitvoeren van een gevelproject aan de betreffende woningen.

Dit is onterecht, er is nog steeds veel te doen aan de woningen en bovendien zijn er nog andere misstanden. In bijgaande brief aan de directie van Arcade hebben wij een en ander samengevat in negen (9) grieven.

Wij zouden het op prijs stellen indien u deze brief kunt verspreiden onder de leden van de Commissie Ruimte en Wonen.

Bij voorbaat onze dank.

Met vriendelijke groet,  
**Bewonerscommissie Phaelea**

Hans Holtman  
Herry van Reenen  
Fred Boxsem





# Bewonerscommissie Phaelea

**Correspondentieadres:**  
Bewonerscommissie Phaelea  
p/a Hazelaarhof 59  
2691 DM 's-Gravensande

Telefoon: 0174 882981  
Mail: phaelea@caiway.net

**Per email en gewone post**

**Arcade Wonen**

De heer R. Lemson  
Postbus 138  
2670 AC Naaldwijk

's-Gravensande, 30 januari 2020

**Inzake: Grieven Bewonerscommissie Phaelea**

Geachte heer Lemson,

In 2019 zijn de huurwoningen in ons gebied voorzien van vernieuwde gevelisolatie en dat project is in grotendeels goed overleg tot stand gekomen. Een stuk van het achterstallig groot onderhoud is daarmee uitgevoerd.

Na uitvoering hebben wij ons in het bestuur beraden over de vragen: Hoe nu verder? Welke zorgen vragen nog om een oplossing?

Wij weten ons nu zelfs ruimer gesteund om onze in 2010 vastgestelde en noodzakelijke doelstelling (zie voetnoot) door te zetten. Het percentage deelnemers aan Phaelea is 79%.

En er is ook reden voor, want hoe blij bewoners ook zijn met het uitgevoerde gevelproject, waar zij overigens 15 jaar (!) op mochten wachten, er is welbeschouwd geen reden tot feest. Het achterstallig groot onderhoud behelst echt meer dan het in 2019 uitgevoerde project en daarnaast zijn er nog andere misstanden op te lossen.

In april 2015 gaf u aan ons de mondelinge toezegging: "Uiteindelijk zullen alle huurders verdwenen zijn" en in 2019 zegde u ons toe: "Niet meer te zullen investeren in onze huurwoningen". Twee harde toezeggingen naar huurders, die al vele jaren bij u huren (verscheidene vanaf 1972). U geeft met die toezeggingen welbeschouwd te kennen, dat u de huurders verder in de steek zult laten en dat verdienen deze nette huurders niet. De bewonerscommissie is voor ons geen hobby, maar geboren uit pure noodzaak en juist uw houding noopt ons om door te gaan met Phaelea.

Hierna volgt een aantal kernachtig weergegeven zaken, waarvoor wij uw aandacht en medewerking vragen. Wij zijn bereid om over deze punten met Arcade constructief te overleggen, ten einde deze zaken op te lossen.

.../2



# Bewonerscommissie Phaelea

**Correspondentieadres:**  
Bewonerscommissie Phaelea  
p/a Hazelaarhof 59  
2691 DM 's-Gravenzande

Telefoon: 0174 882981  
Mail: phaelea@caiway.net

## 1. Samenwerkingsovereenkomst

Phaelea bestaat 10 jaar en er is regelmatig overleg geweest met Arcade. Per juni 2015 is de Overlegwet (WOHV) in werking getreden, waarin rechten en plichten voor verhuurder en huurder uitvoerig staan beschreven. Arcade heeft zich tot de dag van vandaag beperkt tot slechts enkele aspecten uit deze wet en bij ons is dat zelfs niet verder gekomen dan laagfrequent overleg. De WOHV behelst echter meer.

In 2019 is een poging ondernomen door mevrouw Kuipers en de heer Huijsdens (beide van Arcade Wonen) om te komen tot een voorzet voor een model samenwerkingsovereenkomst (hierna: SWO). Dit concept (een zwakke afspiegeling van het model, dat in de Overlegwet is opgenomen) is voorgelegd aan het MT van Arcade en aldaar niet goed bevonden. Men wilde een nog lichtere uitvoering. Mevrouw Kuipers zou een nieuw model ontwerpen en dit ultimo 2019 aan ons voorleggen, echter wij hebben tot op heden niets meer vernomen. In een mailbericht van 17 januari 2020 aan de heer Huijsdens (met cc aan u) hebben wij verzocht het model SWO voor 1 februari 2020 aan ons beschikbaar te stellen. Wij gaan er optimistisch van uit, dat dit zal gebeuren (wij zullen de heer Huijsdens nog memoreren), dat we komen tot een goede overlegbasis conform WOHV en dat een procedure bij de Geschillencommissie WOHV niet nodig zal zijn.

## 2. Achterstallig groot onderhoud

Zoals reeds gesteld is met het in 2019 uitgevoerde gevelproject een deel van het achterstallig groot onderhoud uitgevoerd. Dat werd overigens wel tijd, wij moesten er 15 jaar op wachten. Aan een aantal andere en wezenlijke klachten wordt door Arcade kennelijk geen aandacht meer geschonken.

Zo weten de huurders al jaren niet beter dat de CV ketel in 2018 vervangen zou worden. Naar verluidt is dit uitgesteld, maar naar welk jaar? En waarom dit uitstel? En waarom geen overleg hierover?

Verder zijn de gevels nu geïsoleerd en 'zitten de bewoners er nu warmpjes bij', zoals u triomfantelijk in een krantenartikel verwoordde. Maar onze daken zijn qua isolatie 'zo lek als een mandje', oftewel zoals de onderzoeker naar de kwaliteit van de isolatie het treffend opmerkte: "Stoken heeft geen zin, want jullie stoken voor de vogeltjes". Het trappenhuis is een grote open schoorsteen naar de zolder; warmte verdwijnt aldaar snel naar buiten. Arcade was/is niet bereid hier iets aan te doen.

Het zijn maar twee voorbeelden, maar er zijn er meer. In een separaat schrijven aan u zullen we uitvoeriger ingaan op alle klachten in het kader van achterstallig (groot) onderhoud.

## 3. Scheefwoontoeslag | bijstelling huur

In de periode 2013 – 2016 zijn zogenaamde 'scheefwoners' geconfronteerd met een onrechtmatige extra huurverhoging, door de Woonbond aangeduid met de 'gluurtoeslag'. Diverse procedures hierover zijn succesvol gevoerd tegen de Belastingdienst en nu is het wachten op de uitspraak in Hoger Beroep bij de Raad van State. Een uitspraak, die vanaf medio 2018 al diverse malen is uitgesteld en uiteindelijk op 4 november jl. werd verwacht, echter tot op heden is nog niets bekend. Mogelijk wordt het nu 'begin 2020'. Een schande op zich in politiek gevoelige, maar zo duidelijke zaak.

De scheefwoners binnen het Phaelea gebied hebben hun claim (tevens ter stuiting) ingediend bij de Belastingdienst en dit ter terugvordering van de in de genoemde periode teveel betaalde huur. De Woonbond adviseerde ons deze claim ook bij de verhuurder in te dienen en daarmee ook te stuiten, hetgeen gebeurd is in onze brief van 5 juni 2018.

.../3

*De bewonerscommissie Phaelea is in 2020 opgericht en vertegenwoordigt de huurders in het woongebied:  
Populierenstraat, Hazelaarhof, Abeelstraat, Elzenhof, Lindenstraat, Eikenlaan en Amandelpad te 's-Gravenzande.  
De bewonerscommissie stelt zich ten doel de kwaliteit van de huurwoningen, alsmede de leefomgeving te optimaliseren.*



## Bewonerscommissie Phaelea

**Correspondentieadres:**  
Bewonerscommissie Phaelea  
p/a Hazelaarhof 59  
2691 DM 's-Gravenzande

Telefoon: 0174 882981  
Mail: [phaelea@caiway.net](mailto:phaelea@caiway.net)

De Belastingdienst had onze inkomensgegevens niet met Arcade Wonen mogen delen. En Arcade Wonen had deze gegevens niet mogen verwerken. Daarom is niet alleen de Belastingdienst, maar ook Arcade Wonen aansprakelijk voor de financiële schade, die wij door deze gegevensverstrekking heb geleden.

Wij leven in de hoop en verwachting dat het Hoger Beroep gunstig zal uitvallen voor de scheefhuurders en dat de Belastingdienst de teveel betaalde huur zal terugbetalen.

Een tweede element in het Hoger Beroep is echter ook van belang. Ook naar onze mening is het namelijk logisch om na de verwachte gunstige uitspraak de huur vanaf 1 juli 2013 bij te stellen, wij vatten dit samen als 'het corrigeren van de huurprijs naar de huurprijs, die wij gehad zouden hebben als er geen extra huurverhogingen waren geweest'. De Belastingdienst kan door een rechter worden gedwongen om schade te vergoeden, maar kan geen huurprijzen verlagen. In ons geval kan alleen Arcade Wonen dit doen.

Mocht de uitspraak in het voordeel van de scheefwoners uitvallen, dan willen wij graag hierover in overleg met Arcade.

#### 4. Aansluiting Aedes | Sociaal Huurakkoord

Aedes is de overkoepelende organisatie van wooncorporaties. Het allergrootste deel van de corporaties is aangesloten bij Aedes. Samen met enkele andere is Arcade Wonen echter niet aangesloten bij Aedes. Kennelijk is dat een vrije keuze van Arcade Wonen, echter die keuze zorgt ervoor, dat u uw huurders in het sociale segment benadeelt. Het Sociaal Huurakkoord is afgesloten tussen Aedes en de Woonbond en dat is een goede zaak. De minister, mevrouw Ollongren, steunde en steunt dit akkoord en riep alle corporaties op zich te houden aan dit akkoord.

Toen wij echter de heer Huijsdens vroegen dit akkoord te volgen met betrekking tot de huurverhoging per 1 juli 2019, vertelde hij dat Arcade het Sociaal Huurakkoord niet volgde, maar de Wet.

De huurverhogingen vonden plaats op basis van de huursombenadering, hetgeen bij ons leidde tot zeer vreemde, ongelijke verhogingen. Huurders vergeleken de verhoging met elkaar en begrepen er niets van. Het zal juridisch allemaal kloppen maar het is voor de huurder een diffuus systeem.

Ook vroegen wij mevrouw Kuipers de huurders te informeren over de mogelijkheden van 'huurverlaging' en 'huurbevrozing', zoals beschreven in hetzelfde akkoord. We kregen geen antwoord. Een aantal huurders in ons gebied zou hiervoor in aanmerking komen.

Enkele Kamerleden hebben in december 2019 in de Tweede Kamer een voorstel ingediend om elementen uit het Sociaal Huurakkoord algemeen verbindend te verklaren. Wij hebben inmiddels begrepen, dat dit voorstel is overgenomen door de Tweede en Eerste Kamer.

Een dringende oproep doen wij aan u om de huurverhoging per 1 juli 2020 te bevrozen of laag te houden, gelet op het feit, dat verscheidene huurders financieel lastig rond kunnen komen en dat deze maand wederom is gebleken, dat met name AOW'ers (ruim vertegenwoordigd in onze buurt) dit jaar weliswaar een kleine verhoging van de AOW kregen, geen verhoging van pensioenen plaatsvond, maar dat verhoging van de loonheffing en van diverse lasten zorgen voor een verdere verlaging van het besteedbaar inkomen.

.../4

*De bewonerscommissie Phaelea is in 2010 opgericht en vertegenwoordigt de huurders in het woongebied:  
Populierenstraat, Hazelaarhof, Abeelstraat, Elzenhof, Lindenstraat, Eikenlaan en Amandelpad te 's-Gravenzande.  
De bewonerscommissie stelt zich ten doel de kwaliteit van de huurwoningen, alsmede de leefomgeving te optimaliseren.*



## Bewonerscommissie Phaelea

**Correspondentieadres:**  
Bewonerscommissie Phaelea  
p/a Hazelaarhof 59  
2691 DM 's-Gravenzande

Telefoon: 0174 882981  
Mail: phaelea@caiway.net

### 5. Beleid duurzaamheid

Tijdens een onlangs door de VvA en Arcade georganiseerde avond voor huurders van Arcade werd door de heer Huijsdens gemeld, dat de proef met zonnepanelen was geslaagd en dat Arcade op ongeveer 950 huurwoningen zonnepanelen zal plaatsen. Op de vraag of het Phaelea woongebied ook in aanmerking komt voor de zonnepanelen, antwoordde hij dat dit niet geval zal zijn, omdat de woningen verkooplabel hebben. Wij ervaren dit wederom als bewijs, dat bewoners van een huurwoning met verkooplabel worden achtergesteld op bewoners van een huurwoning met huurlabel. Voor ons is dit geen nieuwtje, want wij ervaren dit pas 15 jaar.

Tijdens dezelfde avond bleef echter onbesproken wat de nadelen zijn van het door Arcade te installeren WOCOZON zonnepanelsysteem. De huurders gaan er, als ze geluk hebben, maximaal Euro 100,00 per jaar op vooruit. Maar in die berekening is niet meegenomen, dat vanaf 2023 de salderingsregeling wordt afgebouwd en dat weersinvloeden een aanval kunnen doen op dat schamele voordeel. De huurders zullen zeer vele jaren (of structureel) moeten blijven aflossen via hun energierekening. De heer Huijsdens moest die avond ook toegeven, dat de betreffende huurders het vooral moeten zien als een "ideologisch" project (...) en dat is niet realistisch.

Op de vraag, of huurders in ons woongebied, in een poging de woonlasten te verlagen, voor geheel eigen rekening zonnepanelen mogen laten plaatsen, kon hij overigens antwoorden, dat Arcade dit niet zal toestaan. Kennelijk gaat dit niet samen met uw beleidsregel, dat 'uiteindelijk alle huurders verdwenen zullen zijn'.

### 6. Bezwaar Advies VvA 19.1002

#### Adviezen aan Arcade

Elke corporatie is bij Wet verplicht, er een huurdersvertegenwoordiging op na te houden. Voor Arcade is de Vereniging voor Arcadehuurders de belangenbehartiger. Doel is: gevraagd en ongevraagd adviezen uit te brengen en hiermee een positieve bijdrage te leveren aan reilen en zeilen van de corporatie.

In de afgelopen periode adviseerde onze vereniging VvA aan de corporatie o.a.

19.1001: Communicatie bij huurverhoging: Zowel Arcade als de Huurdersvertegenwoordiging hebben tal van telefoontjes ontvangen bij de huurverhoging van juli 2019. Er moest veel worden verduidelijkt. Voor juli 2020 is afgesproken dat de huurverhoging -en alle componenten- inzichtelijk is voor alle betrokkenen, met duidelijke specificatie.

19.1002: Deelname aan groot-onderhoud is verplicht wanneer

70% deelnemers behaald is. Echter, wanneer de woning met verkooplabel zal worden verkocht zodra deze vrijkomt, adviseert de VvA om maatwerk toe te passen. Het is immers waarschijnlijk dat bij verkoop de nieuwe eigenaar toch al een eigen keuken wil plaatsen, ongeacht de leeftijd van de corporatie-keuken. Overleggen met de huurder dus.

19.1007: Aan de VvA is medegedeeld dat bij eventueel invoeren van een nieuw Klant Contact Centrum (KCC) bij Arcade een telefoonnummer en enkele procedures wijzigen, met name bij reparatieverzoeken. Hiertoe wordt

In het lijfblad 'Huurders' van de VvA, editie nummer 17, zijn op blad 3 enkele adviezen van de VvA aan Arcade gedaan. Wij gaan ervan uit, dat dit door Arcade gevraagde adviezen betreffen.

Wij zijn het niet eens met advies 19.1002. Inhoudelijk vinden wij het een slecht advies, omdat bij groot onderhoud kennelijk letterlijk het huis voorbij gegaan kan worden van een huurder. Willekeurig Arcade-beleid ligt hierbij op de loer.

Ten tweede is dit advies niet rechtmatig tot stand gekomen. Wij verwijzen hiertoe naar diverse artikelen in de Overlegwet. De bewonerscommissies van betreffende woongebieden (huurwoningen met verkooplabel) hadden in deze besluitvorming betrokken moeten worden.

.../15

*De bewonerscommissie Phaelea is in 2010 opgericht en vertegenwoordigt de huurders in het woongebied: Populierenstraat, Hazelaarhof, Abeelstraat, Elzenhof, Lindenstraat, Eikenlaan en Amandelpad te 's-Gravenzande. De bewonerscommissie stelt zich ten doel de kwaliteit van de huurwoningen, alsmede de leefomgeving te optimaliseren.*



## Bewonerscommissie Phaelea

**Correspondentieadres:**  
Bewonerscommissie Phaelea  
p/a Hazelaarhof 59  
2691 DM 's-Gravenzande

Telefoon: 0174 882981  
Mail: phaelea@caiway.net

### 7. Maatwerk verhuisbehoefte

Zoals altijd aangegeven, verzetten wij ons niet tegen verkoop van huurwoningen, die leeg komen.

*Noot: Opgemerkt zij wel, dat wij het in het licht van de heersende woningnood en de grote behoefte aan sociale huurwoningen (ook in het Westland) niet passend vinden, dat deze woningen worden verkocht. Onze sociale huurwoningen worden verkocht voor ongeveer Euro 265.000. Een prijs, die voor sociale huurders niet haalbaar is, ook niet voor zittende huurders (zij krijgen overigens bij koop geen korting), mede omdat de woningen nog (fors) groot onderhoud behoeven. Maar koop van deze sociale huurwoningen is wel mogelijk voor mensen met een dikke(re) portemonnee. Scheefkopers?*

Wij kennen in ons woongebied huurders, die best zouden willen verhuizen, maar weten dat zij dan kleiner gaan wonen tegen een (nog) hogere huurprijs. Daarnaast zijn er dan ook nog eens verhuiskosten. Arcade zou naar onze mening in deze passend maatwerk kunnen toepassen, door een geschikte woning beschikbaar te stellen, lager in huurprijs, en de huurder een tegemoetkoming in de verhuiskosten te geven. Een win-win deal.

### 8. Convenant Arcade – Gemeente Westland

Binnenkort zal er mogelijk een nieuw convenant worden gesloten tussen de Gemeente Westland en Arcade Wonen. In het huidige convenant komen de belangen van huurders mager aan bod. Wij vertrouwen erop, dat u deze belangen in de volgende editie van het convenant zult meenemen.

### 9. Beleid huurverhoging na woningverbetering

Nogmaals komen wij terug op het in onze beleving rigide Arcade-beleid, waar het gaat om huurverhoging na woningverbetering. Wij verzetten ons niet tegen een huurverhoging gedurende een redelijke periode, maar juist wel tegen een 'hoge en eeuwigdurende' huurverhoging.

*Voorbeeld 1:* In 1981 zijn de spouwmuren gevuld met isolatiemateriaal en zijn de grote ruiten (enkel glas) in de woonkamer vervangen door dubbel glas. In 1981 moesten de huurders 5% huurverhoging betalen voor deze voorziening. Deze verhoging wordt nog steeds betaald. De spouwmuurisolatie is in 2019 hersteld, na jaren van klachten hierover. Kozijnen zijn vervangen en overall is –zonder huurverhoging– dubbel glas geplaatst. De 5% verhoging loopt gewoon door. Inmiddels is per woning ongeveer Euro 10.000,00 betaald voor die voorziening uit 1981, die destijds een fractie kostte van dit bedrag.

*Voorbeeld 2:* Zo'n 10 jaar geleden werden de badkamers gerenoveerd, hetgeen hard nodig was. De mogelijkheid werd geboden om een tweede toilet te laten plaatsen. Dit kon echter alleen tegen huurverhoging worden geregeld. De verhoging bedroeg Euro 15,00 per maand. Verscheidene huurders wilden graag een tweede toilet, maar liepen niet in deze financiële val. Inmiddels, 10 jaar verder, hebben de huurders, die het wel deden (en die geen zicht hebben op een eindtermijn van deze extra verhoging) ongeveer Euro 2.000 betaald voor dit toilet.

*Voorbeeld 3:* Diverse huurders hebben een dakkapel laten plaatsen tegen huurverhoging. De huurverhoging bedroeg 10% van de huur per maand, geïntegreerd in de huur. Het gaat om een klein dakkapel van 1,9 m<sup>3</sup> inhoud. Huurders hebben dit veelal uit functionaliteit laten plaatsen (bijv. omdat een kind op zolder ging wonen). Die functionaliteit is er niet meer, de huurverhoging echter wel. Als het dakkapel zo'n 20 jaar staat is er ongeveer Euro 10.000 voor betaald (de kostprijs 20 jaar geleden was ongeveer Euro 1.800).

..../6



## Bewonerscommissie Phaelea

**Correspondentieadres:**  
Bewonerscommissie Phaelea  
p/a Hazelaarhof 59  
2691 DM 's-Gravenzande

Telefoon: 0174 882981  
Mail: phaelea@caiway.net

Drie voorbeelden, waarvan wij weten, dat die zich Arcade-breed voordoen. In het 'Beleidsboek Huurverhoging na woningverbetering' van de Huurcommissie wordt een methodiek gehanteerd, die leidt tot een reële tijdelijke huurverhoging, gebaseerd op een kostprijsberekening en afschrijftermijn. Arcade hanteert deze methode niet, doch kent eigen regels, hetgeen welbeschouwd redelijk noch billijk is. Het is voor Arcade een verdienmodel, in onze beleving een onrechtvaardige verrijking.

Negen grieven, kernachtig beschreven, hebben wij hierbij bij u neergelegd. Uiteraard kunnen wij punten toelichten, als daar behoefte aan is. Wij hopen echter in goed overleg met Arcade deze punten bespreekbaar te maken en te komen tot oplossingen.

Deze brief is tot stand gekomen in overleg met en na goedkeuring van de leden van de Klankbordgroep van de Bewonerscommissie Phaelea.

Met vriendelijke groet,  
Bewonerscommissie Phaelea

  
Hans Holtman  
Voorzitter

  
Herry van Reenen  
Secretaris

  
Fred Boxsem  
Bestuurslid

6

Cc. Alle huurders Phaelea woongebied  
Gemeente Westland (Gemeenteraad)  
De heer P. Huijsdens – Arcade Wonen  
De heer Z. Rachad – Arcade Wonen  
Contactpersoon Huurcommissie WOHV

*De bewonerscommissie Phaelea is in 2010 opgericht en vertegenwoordigt de huurders in het woongebied:  
Populierenstraat, Hazelaarhof, Abeelstraat, Elzenhof, Lindenstraat, Eikenlaan en Amandelpad te 's-Gravenzande.  
De bewonerscommissie stelt zich ten doel de kwaliteit van de huurwoningen, alsmede de leefomgeving te optimaliseren.*