

## Het sociaal statuut in het licht van de energietransitie

**Woningcorporaties gaan de komende jaren flink renoveren om hun vastgoed te verduurzamen. Dit heeft gevolgen voor bewoners: denk aan meer en langer durende overlast. Woningcorporatie Lefier merkt dat huurders zich onvoldoende herkennen in de vergoedingen en afspraken rondom overlast bij renoveren. Het is een van de redenen voor Lefier om het sociaal statuut onder de loep te nemen en zich af te vragen: hoe gaan andere corporaties om met hun huurders tijdens een renovatietraject? Platform31 organiseerde een expertmeeting met enkele woningcorporaties over de dilemma's en oplossingen rondom het sociaal statuut bij renovatie.**

### Vergoedingen

"Aanvankelijk hadden de medewerkers van Lefier veel ruimte om bij renovaties samen met de bewoners de hoogte van de vergoeding te bepalen", legt programmamanager Sandra Vos van Lefier uit. "Dit leidde tot grote verschillen". Lefier is een fusiecorporatie, in het beginstadium van de fusie waren verschillen in werkwijzen in de verschillende gebieden. Er was behoefte om meer te standaardiseren, zo ook de vergoedingen in het sociaal statuut. Hier ging Lefier een tweetal jaar geleden samen met de huurdersorganisaties mee aan de slag. Het was een lastige zoektocht, waarin Sylvio Gaastra van de Woonbond meedacht. "De kern van het verhaal", vertelt Sandra, "is dat overlast niet objectief meetbaar is". "We zochten allerlei definities voor verschillende vormen van overlast, maar hoe meet je dat nou? Overlast is een beleving en dat wordt door verschillende mensen anders ervaren. Dat maakt het heel lastig hier een objectieve maatstaf naast te leggen. Daarom zeggen wij nu: overlast is overlast, na 6 dagen kan een huurder in aanmerking komen voor een vergoeding. Ongeacht de type werkzaamheden. Dus ook bij overlast naar aanleiding van dagelijks en planmatig onderhoud."

In het nieuwe concept-sociaal statuut van Lefier krijgen huurders een vergoeding die de vermindering van het woongenot tijdens de werkzaamheden compenseert. Daarnaast wordt eventuele schade hersteld en de herinrichtingskosten op basis van een vastgestelde vierkantemeterprijs vergoed. Het statuut dient als basis: het is zodoende nog steeds mogelijk om maatwerk te leveren, doormiddel van bijvoorbeeld een rust- of verblijfswoning.

Hoe ziet zo'n vergoeding er in de praktijk dan uit? Lefier heeft standaard bedragen opgenomen bij renovaties in bewoonde staat (wanneer de bewoner gewoon thuis blijft wonen tijdens de renovatie). Uitgangspunt is dat bewoners tijdens de renovatie thuis kunnen blijven wonen. Vanaf de zesde kalenderdag komt de huurder in aanmerking voor een vergoeding. De praktijk leert dat het bij dagelijks onderhoud in 95 procent van de gevallen mogelijk is om de werkzaamheden binnen vijf aaneengesloten dagen uit te voeren. Dit vraagt wel een strakke sturing vanuit Lefier. Ook hier geldt dat als werkzaamheden langer duren, huurders vanaf de zesde kalenderdag een vergoeding krijgen. Overlast is overlast.

Hoe doen andere corporaties dit? Woningcorporatie Ymere werkt volgens een vastgestelde samenwerkingsovereenkomst waarbij de gemeente, Amsterdamse woningcorporaties en huurdersorganisaties afspraken hebben gemaakt over de vergoedingen. Portaal maakt per project een specifiek sociaal plan waar de dagvergoeding in wordt opgenomen. Het gaat erom dat het technisch plan en het sociaal plan samen leiden tot een voorstel dat zowel voor de corporatie als de huurder redelijk is. De Woonplaats gaat als experiment met bewoners of bewonersvertegenwoordigers in gesprek, wat zien zij zelf als een redelijke vergoeding? In de praktijk vallen die kosten erg mee. Talis hanteert een bedrag van 250 euro. Delta Wonen keert geen vergoeding uit, zij zetten alles op alles om bewoner te ontzorgen. Zij zorgen bijvoorbeeld dat er voldoende ruimtes in een woning beschikbaar zijn waarin niet gewerkt wordt zodat bewoners zich daar kunnen terugtrekken. Hierdoor ervaren huurders minder overlast. Dat stelt eisen aan de bouwplanning. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om op dezelfde dag aan de voorzijde de kozijnen te vervangen en aan de achterzijde aan de keuken te werken.

### Maatwerk

Het sociaal statuut dient als basis, want uiteindelijk is er in elk renovatieproject sprake van maatwerk: afhankelijk van de werkzaamheden en het type huurder maken corporaties andere afspraken. Deze stellen de corporaties op in begrijpelijke taal. De schaal waarop het maatwerk plaatsvindt, verschilt per corporatie. Lefier heeft een standaard sociaal statuut en verleent maatwerk voor specifieke huurders. Bij Talis wordt het standaard sociaal plan als onderlegger gebruikt om per renovatieproject een plan op maat te maken met daarin weer ruimte voor individuele huurders. Het gevaar is dat huurders zich onderling met elkaar gaan vergelijken. Waarom krijgt de één meer dan de ander? Dat hoort bij maatwerk, vindt Ivo Vermaas, programmamanager kwaliteit en beleid bij Portaal: "We krijgen soms te horen: Als de één er recht op heeft dan de rest ook, want iedereen is toch gelijk? Maar dat is niet zo, niet iedereen is gelijk en juist daarom lever je maatwerk."

De corporaties zetten allen in op het zoveel mogelijk ontzorgen van hun huurders. Daar hoort per definitie maatwerk bij. Vermaas: “Dat proberen we zo goed mogelijk te doen, maar wij accepteren dat er mensen zijn die naar de rechter gaan en dat we daar wel eens verliezen. Het gaat dan altijd om specifieke persoonlijke omstandigheden van de huurder.”

### **Verantwoordelijkheden aannemer**

De meeste corporaties zorgen zelf voor de bewonersbegeleiding tijdens de renovatie. DeltaWonen doet dat anders: daar is de aannemer het aanspreekpunt voor bewoners tijdens de renovatie. Daarnaast is de aannemer verantwoordelijk voor het binnenhalen van de 70 procent toestemming. DeltaWonen doet dit inmiddels meerdere jaren en is hier zeer tevreden over. Paulien van den Berg, sociaal projectleider bij DeltaWonen, legt uit: “Het doel is altijd met zo min mogelijk overlast de huurder door de renovatie heen leiden. Een bewonersconsulent van de aannemer staat hiervoor paraat. Dit werkt goed omdat zij ook meteen iets kunnen doen aan de situatie van de bewoner, zij hebben controle over de renovatie, en bovendien continu op de bouwplaats.” Om dit goed te laten verlopen, is een flinke voorinvestering nodig. Het begint al dat we alleen in zee gaan met bouwbedrijven die met een bewonersconsulent werken. We stellen hier ook eisen aan en gaan niet akkoord wanneer het bouwbedrijf een van de technisch medewerkers naar voren schuift die ‘aardig kan babbelen met bewoners’. We hebben daarnaast een uitgebreid handboek waarin staat wat wij belangrijk vinden en nemen dit vooraf uitgebreid met de aannemer door. Soms sluit onze opbouwwerker aan wanneer de aannemer bij de bewoner langs gaat. In gebieden waar we de sociale kenmerken beperkt in beeld hebben, kan dit veel opleveren.

Andere corporaties houden de touwtjes liever zelf in handen. Procesmanager bij Ymere, Heidi Borm, zegt dit ook te doen met oog op de lange-termijn-relatie met de bewoner. Ymere doet de renovatie in co-making met de aannemers. Met de aannemers zelf zitten zij goed op een lijn, maar met de onderaannemers is dat soms lastiger. Bij De Woonplaats is de woonconsulent in het gebied verantwoordelijk voor de bewonerscontacten. Elke week zit hij of zij met de aannemer om de tafel om de problemen te bespreken. Het is een voordeel dat de woonconsulent een bekend gezicht is voor bewoners. Andersom kent hij of zij de bewoners ook al. Bij Talis gaan de aannemer en de bewonersbegeleiding gezamenlijk bij de bewoners langs. Portaal liet eerder de bewonersparticipatie door de aannemer doen, maar is hiervan afgestapt. De aannemer heeft een commercieel belang bij de 70 procent instemming wat kan doorwerken in de communicatie. Portaal houdt nu alles in eigen hand en doet dat zo transparant mogelijk. Zo tellen ze de stemmen voor de 70 procent instemming samen met de bewonerscommissie. Hiermee voorkomt Portaal wantrouwen over de uitslag van de stemming.

### **Klachten bij renovaties**

De deelnemers delen dezelfde ervaring: de meeste klachten gaan over de communicatie en het niet nakomen van afspraken. Portaal schakelt bij renovaties het Centrum voor Woononderzoek in. Dit centrum belt de bewoners en vraagt naar hun ervaringen. Door hierop snel bij te sturen, verloopt het bouwproces veel soepeler en worden klachten voorkomen. Er zijn best hoge kosten aan de inzet van het centrum verbonden, maar deze werkwijze levert Portaal ook veel op.

Klachten kunnen ook voorkomen worden door vooraf heel duidelijk aan te geven wat er gaat veranderen en ook wat niet. Vaak worden er voorbeeldwoningen getoond met een hele mooie afwerking. Dit kan bewoners op het verkeerde been zetten. Soms omdat ze een net iets ander woningtype hebben en onvoldoende in staat zijn om de getoonde renovatie op hun eigen woning te projecteren. Maar ook omdat ze een afwerking verwachten die er vervolgens niet komt.

### **Draagvlak bij bewoners**

Woningcorporatie Talis merkt dat het politiek klimaat en sociale onrust in wijken het werk van de woningcorporatie bemoeilijkt. Om de duurzaamheidsopgave te bekostigen vragen corporaties vaker huurverhoging. Dit gaat gepaard met lastenverlichting aan de andere kant (de bewoner betaald meer huur maar heeft minder energielasten). Toch maakt huurverhoging het verkrijgen van de benodigde 70 procent deelname direct een stuk lastiger. Frits Baghus, adviseur netwerken bij Talis: “Het nut en de noodzaak van verduurzaming wordt in twijfel gebracht door politiek getinte actiescomités die zich er in vastbijten dat de huur niet omhoog mag en dat er hogere vergoedingen voor huurders moeten komen. Maar verduurzaming is onbetaalbaar zonder huurverhoging. Daarnaast dragen politieke partijen als Forum voor Democratie, die de hele klimaatverandering in twijfel trekken, ook niet bij aan het verkrijgen van draagvlak.”

Het is een bekend dilemma, onder meer bij Ymere in Amsterdam waar Borm een vergelijkbaar geluid hoort: “Men vindt de lasten oneerlijk verdeeld. Soms lukt het ons daarom niet om toestemming te krijgen. We rekenen een

huurverhoging door die lager is dan de vermindering van de energielasten, maar de bewoners geloven dit niet altijd. We voeren daarom het gesprek over het al dan niet doorberekenen van de huurverhogingen, zodat we gemakkelijker 70 procent instemming halen.” Vermaas van Portaal vindt dat er een limiet is aan wat je als corporatie zonder huurverhoging kan doen: “Hoe meer we gratis aanbieden, hoe meer huurders dat ook verwachten van ons. Wij pleiten: wees reëel over wat iets kost. Door verduurzaming gratis aan te bieden, snijden we onszelf bovendien in de vingers bij het realiseren van projecten met hoge ambities. Bij Nul-op-de Meter-projecten krijgen huurders een compleet gerenoveerde woning tegen dezelfde woonlasten waarbij de voormalige energielasten worden verwerkt in een EnergiePrestatieVergoeding (EPV). “Wij merken dat huurders soms aangeven liever de renovatie naar label te willen want dan is de huurverhoging lager dan de daling van de energierekening. Dan dalen in eerste instantie hun woonlasten. Op de korte termijn is dat voor hen voordeliger, maar op de langere termijn is dat het niet.”

Sylvo Gaastra, regioconsulent van de Woonbond, ziet vaak dat corporaties bewoners te laat bij het proces betrekken. Dat vergroot het risico dat huurders hun hakken in het zand zetten. “Ik adviseer corporaties al anderhalf jaar van te voren bewoners te betrekken en hen te informeren. Zorg dat bewoners van begin af kunnen meepraten. Ook geef je hen zo de tijd om aan het idee van de renovatie te wennen. Het helpt ook als de gemeente tegelijkertijd in de wijk aan de slag gaat, bijvoorbeeld door led-lantaarnpalen te installeren. Dan zien mensen: niet alleen wij moeten er aan geloven, ook de gemeente investeert.”

Portaal stelt voorafgaand aan iedere renovatie een sociale kaart op van een complex. “Mocht hieruit blijken dat een complex sociaal zeer zwak is, dan stellen we de renovatie een paar jaar uit”, vertelt Ivo Vermaas. “Door sturen op de instroom proberen we het complex eerst sociaal sterker te maken alvorens we gaan renoveren. Wanneer een complex te zwak is, heeft een renovatie toch geen slagingskans en leidt een poging daartoe enkel tot stress. We hebben genoeg andere projecten die gerenoveerd moeten worden, dus dan beginnen we liever daarmee.”

### **70 procent draagvlak, ook bij kleine ingrepen?**

Lefier benoemt het verkrijgen van de 70 procent instemming bij kleinere ingrepen een ingewikkeld dilemma en ook de andere corporaties blijken hier geen raad mee te weten. Noodzakelijk onderhoud koppelt Lefier het liefst aan duurzame verbeteringen. Bijvoorbeeld bij het vervangen van een dak, daar passen ze direct ook isolerende maatregelen toe. Dat is wettelijk gezien een verbetering van het bestaande bezit, wat als gevolg heeft dat het aantal wws-punten van de woning omhoog gaat. Lefier bepaalt de huurprijs altijd op basis van de prijs/kwaliteitsverhouding, dus bij meer punten zal de huur extra stijgen bij de jaarlijkse huurronde. Zodoende moet de corporatie bij iedere kleine ingreep waarbij ze energetische maatregelen wil doorvoeren eerst van 70 procent van de bewoners toestemming krijgen. En dat kost ontzettend veel tijd. Tijd die corporaties ook nodig hebben om de ambitieuze duurzaamheidsdoelstellingen te behalen.

Projectleider advies en ondersteuning, Gül Özdemir van Talis, ziet het behalen van instemming bij een relatief kleine ingreep als een kans om een beeld te vormen van het complex: “Het behalen van deze akkoordverklaring biedt de kans om in contact te komen met de bewoner en zo een beeld te vormen van de type bewoners is het complex. Dat is winst voor als je later grootschalig gaat renoveren. Je weet wie er wonen en wat er nodig is aan sociaal maatwerk.”

### **Vertrouwen**

Uiteindelijk valt of staat een project met vertrouwen dat bewoners hebben in de corporatie. Baghus van Talis legt uit: “Ik zoek bij het opstellen van statuten of een sociaal plan naar ontspanning en vertrouwen. Hoe dikker het sociaal statuut, hoe lager het vertrouwen. Bedenk hoe je op andere manieren die samenwerking kan vormgeven.” De corporaties zijn het daarnaast eens over een aantal succesfactoren: op tijd beginnen met het betrekken van huurders, helder communiceren, realistische verwachtingen creëren en altijd gaan voor maatwerk en het ontzorgen van de bewoner.

## **Deelnemers en organisatie**

### **Deelnemers**

Aan de expertmeeting namen deel:

- DeltaWonen - Paulien van den Berg
- De Woonplaats - Johan Oude Breuil
- De Woonplaats - Bert Timmen
- Lefier – Sandra Vos
- Lefier – Saskia Smit
- Portaal - Ivo Vermaas
- Talis - Gul Özdemir
- Talis - Frits Baghus
- Woonbond – Sylvo Gaastra
- Ymere – Heidi Borm

### **Organisatie**

- Platform31 – Anne Kunst
- Platform31 – Anouk Corèl