



Meent

Onderzoek naar situatie rond woningen van verhuurder Heimstaden in Horst aan de Maas



Februari 2024

Aanleiding voor het onderzoek en werkwijze

In het najaar van 2023 werd in de media melding gemaakt van het voornemen van vastgoedbelegger Heimstaden om een groot gedeelte van haar woningen, ongeveer 13.000 verspreid over heel Nederland, te gaan uitponden in verband met 'onzeker investeringsklimaat'. De woningen worden de komende jaren te koop aangeboden, zodra de huidige huurders de panden verlaten hebben.

Voor zover wij weten, zijn de woningen aan Meent en Muldershof in Horst de enige woningen die door Heimstaden worden verhuurd in de gemeente Horst aan de Maas. De berichtgeving rondom de plannen is overigens tot op heden niet door Heimstaden gecommuniceerd met de huurders.

Het betreft complex Meent dat uit 28 woningen bestaat. Inmiddels staat 1 appartement leeg, dat binnenkort te koop wordt aangeboden. Het complex Muldershof bestaat uit 20 woningen, waarvan momenteel 2 appartementen onbewoond zijn.

De appartementen dateren van 1985. Er zijn in de loop van jaren diverse woningcorporaties/beleggers geweest die de panden onder hun beheer hebben gehad, zoals Wonen Limburg, Wonen Heuvelsteden, VB&T verhuurmakelaar en ongeveer sinds 2018 Heimstaden.



Zoals de gevelsteen bij Meent (zie foto hierboven) aangeeft, werden de appartementen destijds bestemd voor huisvesting van alleenstaanden.

De SP Horst aan de Maas maakt zich sterk voor met name uitbreiding en in ieder geval behoud van sociale huurwoningen. We pleiten er veelvuldig voor om in nieuwe bouwprojecten te voldoen aan de afspraak van 30% sociale huur. Steeds vaker horen we, zeker in onze gemeente, dat relatief goedkope woningen niet worden opgeknapt. Het lijkt erop dat de woningcorporaties onderhoud net zo lang uitstellen totdat sloop als logische optie om de hoek komt kijken. De woningen die er dan meestal voor in de plaats komen, zijn vaak geen sociale huurwoningen en het betekent dat de oorspronkelijke bewoners er niet in terug kunnen keren. Met de plannen van Heimstaden, zoals die nu al in uitvoering worden gebracht, worden er wederom sociale huurwoningen aan de toch al krappe huurmarkt onttrokken. En dat terwijl een koopwoning dus voor veel huurders simpelweg niet is weggelegd.

Daarnaast horen wij ook geluiden over de staat van onderhoud van de panden en de moeizame communicatie die door de bewoners ervaren wordt met de verhuurder Heimstaden.

Aanleiding om een en ander te onderzoeken.

Op 17 februari 2024 hebben wij middels een enquête de bewoners van beide appartementencomplexen opgeroepen om te laten horen wat hun mening is en de goede en minder goede kanten van de verhuurder aan te geven.

Hierna volgt een overzicht van de gegevens die we uit de enquêtes hebben kunnen halen, vervolgens een analyse en aanbevelingen aan Heimstaden. Een verslag naar aanleiding van de enquête zal aan alle bewoners worden gestuurd.

Wilma Kurvers
SP Horst aan de Maas
horstaandemaas@sp.nl
06 36533498

Bewonersonderzoek appartementencomplexen

Meent en Muldershof in Horst



Van de in totaal 45 uitgezette enquêteformulieren zijn er 24 ingevuld, 53 %. We denken daarmee een goed beeld te krijgen van wat de situatie is en hoe de bewoners hun appartementen en contacten met de verhuurder ervaren.

Bij een aantal vragen zijn de extra opmerkingen die bewoners gemaakt hebben vermeld.



Resultaten enquête

1. Hoe lang woont u in deze woning?

1 – 4 jaar	10x	10 – 19 jaar	5x
5 – 9 jaar	4x	20 jaar of langer	5x

2. Bent u van plan hier langer te wonen?

Ja 21x nee 3x

er is weinig ander aanbod in Horst (2x)

3a. Bent u tevreden over verhuurder Heimstaden?

Ja 7x Neutraal 4x Nee 13x

3b. Op welk gebied wel of niet tevreden?

Wel tevreden

reparatiewerk 4x

+ als er iets kapot was, heeft men dit vernieuwd

+ bij reparatie zijn ze snel bereikbaar en komen snel

Niet tevreden

algemeen onderhoud 11x

- vernieuwing van sanitair slecht uitgevoerd

- onderhoud laat lang op zich wachten

reparatie/onderhoud zelf moeten doen en bekostigen

reparaties worden zo goedkoop en minimaal mogelijk uitgevoerd

enkel glas/isolatie / verduurzaming woning 10x

keuken moet vervangen worden

sanitaire ruimtes slecht/verouderd 6x

schilderwerk

waslijst aan gebreken bij betrekken van de woning

parkeerfaciliteit/fietsenstalling te beperkt 3x

parkeerplaats slecht onderhouden/stoeptegels 3x

slechte afvoer bij hevige regenval

geregeld problemen met riool; put zit verstopt

op sommige plekken zit betonrot

aanpak geluidsoverlast

afval in het groen blijft lang liggen

de trappen kunnen glad zijn (er zou een bak zout neergezet worden)

onduidelijkheid welke huisnummers waar te vinden zijn

4. Ervaringen met communicatie

Wel tevreden 7x

+ *telefonisch word je redelijk netjes behandeld*

+ *Ze laten dingen zoals onderhoud goed van te voren weten*

+ *Meestal op tijd met antwoorden*

Niet tevreden 13x

- *Bij overname spullen van vorige huurder, niet in contract vastgelegd*

- *Bijv. ten aanzien van verkoop op termijn van de woningen (2x)*

- *Energietabel van D naar C zonder bijbehorende maatregelen*

- *Onduidelijke beantwoording van mails*

- *Vaak meerdere keren navragen*

- *Als je iets wilt laten doen, wordt er gewezen op het puntensysteem en ga je alleen maar meer huur betalen*

- *Zijn laat in reacties geven of reageren niet zelfs (2x)*

- *Geen of weinig respons op klachten*
- *Afspraken die via mail gemaakt zijn, worden niet nagekomen (3x)*
- *Je wordt vaak van het kastje naar de muur gestuurd*
- *Heimstaden komt verplichting niet altijd na rond schriftelijk informeren*
– *uiterlijk 2 maanden vóór ingangsdatum – van huurverhoging*
- *Bij telefonisch contact zitten er soms buitenlandse mensen die je aanhoren, het bericht doorzetten en vervolgens gebeurt er niets*

5. Bent u op de hoogte van de plannen van Heimstaden (verkoop woningen op termijn)?

Ja 7x Nee 17x

6. Hoe beschouwt u de huurprijs ten opzichte van de woning?

Geen mening 3x

Redelijk/ Goed 7x

+ *Ideale locatie*

+ *Zeker niet slecht voor de huidige markt*

(Te) hoog 14x

- *Voor de staat van verduurzaming aan de hoge kant (2x)*
- *De huurbaas moet zorgen voor goede isolatie zodat de energiekosten naar beneden kunnen*
- *Elk jaar huurprijs omhoog, maar de huizen worden niet beter (5x)*
- *Niet van deze tijd dat er nog zoveel enkel glas in de woning is. Er werd wel dubbel glas beloofd, maar niet waargemaakt (3x)*
- *Niet proportioneel gezien de onderhoudsgebreken en enkel glas (condensvorming)*
- *Te hoog voor zo'n klein appartement*
- *Weet niet of ik de huur over een aantal jaren nog kan betalen*

Conclusies

→ De opmerkingen die gemaakt zijn, negatief en/of positief, over Heimstaden, onderhoud en communicatie waren afkomstig van zowel degenen die er langer wonen als recente huurders.

→ Opvallend en zeker een belangrijk argument om de woningen te behouden voor het huursegment is de wens van veel huurders om er te blijven wonen. Dit ondanks dat de meerderheid van hen aangeeft de huurprijs fors te vinden voor wat er geboden wordt aan faciliteiten. Natuurlijk speelt ook de krapte op de huurmarkt een belangrijke rol hierin. Veel huurders kunnen geen passende woning elders vinden. Door deze woningen te verkopen worden ze onbereikbaar voor een grote groep potentiële huurders.

→ De huurprijzen lopen sterk uiteen. De appartementen hebben niet allemaal dezelfde grootte / woonoppervlakte / hetzelfde aantal verdiepingen. Het puntensysteem, de mate van onderhoud aan het appartement, dat gehanteerd wordt is mede van invloed op de huurprijs. Ook de staat van de appartementen wisselt sterk.

→ Jaarlijkse huurverhogingen worden doorgevoerd zonder dat er iets aan de woningen verandert. Hetzelfde geldt voor het energielabel. Opwaardering van het energielabel van D naar C betekent meteen een verhoging van het puntenaantal en dus ook de huur. En dit terwijl er op veel plekken nog steeds bijvoorbeeld enkel glas zit.

→ Een meerderheid van de bewoners meldt dat de communicatie met Heimstaden slecht en/of moeizaam verloopt. Contact maken is lastig en als er contact is worden afspraken niet nagekomen.

→ Reparatie en onderhoud, zo dat al plaatsvindt, wordt vaak zo goedkoop mogelijk uitgevoerd en niet alles op deskundige wijze. Terugkoppeling over de aangepakte zaken via een melding is er niet.

→ Er wordt door de bewoners per maand een vast bedrag betaald voor de zogeheten servicekosten, inclusief de groenvoorziening. Snoeiwerk wordt wel geregeld uitgevoerd, maar zwerfafval bijvoorbeeld blijft in de struiken liggen. Wie is daar verantwoordelijk voor?

→ Er zijn zorgen over betonrot. Die klachten zouden serieus genomen moeten worden.

Aanbevelingen en vragen aan Heimstaden

COMMUNICATIE

→ Jullie slogan is *CARE, SHARE en DARE*. Maak die waar door goed te zorgen voor jullie huurders. Deel informatie met de huurders tijdig, bijvoorbeeld over een huurverhoging. Doe dat in ieder geval binnen de wettelijk vastgestelde termijn. Zorg daarbij voor een goede onderbouwing waarom de huur met het voorgestelde percentage wordt verhoogd. Lef kun je ook tonen door hoognodig onderhoud te plegen aan de woningen in plaats van ze te laten verwaarlozen en op termijn te koop te zetten.

→ Het schort over het algemeen aan goede communicatie met de huurders. De bereikbaarheid via mail, telefoon of post moet verbeterd worden. Hetzelfde geldt voor de vervolgstappen: te vaak wordt geconstateerd dat afspraken niet na worden gekomen. Inzet van de zijde van Heimstaden, maar tevens van degene die het onderhoud voor Heimstaden uitvoert, is vereist om de communicatie met de huurders te verbeteren.

→ Communiceer met uw huurders over de plannen om de woningen op termijn te koop te gaan aanbieden. Er is een nieuwsbrief. Waarom wordt het nieuws daar niet in meegedeeld? Houd vooral rekening met het feit dat de krapte aan betaalbare huurwoningen alleen maar toeneemt. Onttrekken van deze woningen aan het huurbedand en overlaten aan de markt past onderhand niet meer in de huidige samenleving met zoveel jongeren, ouderen, alleenstaanden op zoek naar een betaalbare woning.

→ Ten aanzien van de mogelijke verkoop van de woningen: als de verkoop druppelsgewijs gaat plaatsvinden wie is dan verantwoordelijk? Een aantal woningen krijgt dan te maken met de vereniging van eigenaren, maar de burens kunnen huurder van bijvoorbeeld Heimstaden zijn.

ONDERHOUD en VERDUURZAMING

→ Bespreek de plannen die er zijn voor verduurzaming van de woningen, stel een termijn waarbinnen die uitgevoerd gaan worden en voer ze ook daadwerkelijk uit. Een tevreden huurder in een duurzame woning is belangrijker en levert op termijn zeker meer op. Huurverhoging zonder daaraan gekoppelde maatregelen riekt naar puur winstbejag en degradeert de huurder tot 'melkkoe'. De woningen dateren grofweg van 40 jaar geleden en zijn inmiddels afgeschreven. Toch blijft onderhoud achterwege en wordt tegelijkertijd de huur jaarlijks verhoogd. Er zijn appartementen bij waar het sanitair, de keuken en dergelijke nog nooit zijn vervangen. Gebruikelijke vervangingstermijnen zijn voor douche en WC 30 jaar en een keuken 17 jaar.

→ Welke plannen zijn er om de beloofde verduurzaming van de appartementen door te voeren? Bewoners melden dat er toezeggingen zijn gedaan om te zorgen voor dubbel glas. Inmiddels zijn er weer een aantal jaren verstreken en is er nog steeds enkel glas in de woningen aanwezig.

→ De huurders betalen maandelijks € 30 aan servicekosten. Hier zit ook de groenvoorziening bij inbegrepen. Maar niemand bekommert zich om het afval dat in het groen ligt. Stel een beheerder aan die ook dit soort zaken signaleert en er wat aan kan doen.

→ Neem de klachten en opmerkingen van de huurders serieus. Kom ter plekke polshoogte nemen. Neem een kijkje in de appartementen (verouderde keukens, sanitair, enkel glas) en ook de omgeving (scheefliggende stoeptegels, gladde paden en trappen, beperkte fietsstalling en parkeerplaatsen, wateroverlast en dergelijke). Daar schort het een en ander aan, hetgeen het woongenot behoorlijk aantast. Bewoners maken zich bijvoorbeeld ook zorgen over plekken waar de betonijzers zichtbaar worden door betonrot.

In het algemeen bij dezen een oproep om uw plannen ten aanzien van verkoop van de woningen te herzien en uw huurders de woning te geven waar ze gezien de prijs die ze betalen recht op hebben.