

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1122

Vragen van de leden **Klein** en **Baay-Timmerman** (beiden 50PLUS) aan de Minister voor Wonen en Rijksdienst over *de artikelen «Stichting verrijkt zich ten koste van bewoners serviceflats» en «Oud CDA-politicus verrijkt zich ten koste van bewoners seniorenflats»* (ingezonden 9 januari 2014).

Antwoord van Minister **Blok** (Wonen en Rijksdienst) mede namens de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (ontvangen 5 februari 2014).

Vraag 1

Bent u bekend met de artikelen «Stichting verrijkt zich ten koste van bewoners serviceflats»¹ en «Oud CDA-politicus verrijkt zich ten koste van bewoners seniorenflats»?²

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2 t/m 8

Wat vindt u van het onderzoeksresultaat van onderzoeksbureau Follow the Money dat de Stichting Dienstverlening Serviceflats (SDS) de meeste diensten in serviceflats wegsnijdt, maar voor het overblijvende pakket zeer hoge prijzen in rekening brengt, bijvoorbeeld op de gasrekening?

Wat vindt u van het onderzoeksresultaat dat bestuurders van serviceflats die aangebracht zijn door SDS, vaak aantoonbaar banden hebben met deze stichting en in het voordeel hiervan handelen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wat vindt u van het onderzoeksresultaat dat door SDS aangestelde bestuurders van serviceflats, waarvan gezegd wordt dat ze onafhankelijk zijn, betaald worden als zij erin slagen SDS meer diensten te laten verrichten voor de betreffende serviceflats? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wat vindt u van het onderzoeksresultaat dat bewoners die kritische vragen stellen aan bestuurders van de serviceflats die op advies van SDS zijn aangesteld, zich geïntimideerd voelen? Kunt u uw antwoord toelichten?

¹ Trouw d.d. 7 januari 2014

² Website van Follow the money: www.ftm.nl, d.d. 7 januari 2014

Hoe beoordeelt u het feit dat een bestuurder van een serviceflat (op initiatief van de bestuursvoorzitter van SDS) € 5.000 gestort zou krijgen na het inhuren van SDS? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wat vindt u van het feit dat er door Follow the Money banden zijn geconstateerd tussen SDS en de vastgoedinvesteerder De Boer, tevens gemeenteraadslid voor het CDA? Wat vindt u van het feit dat bewoners in veel gevallen verleid zijn hun woning te verkopen, vaak ver onder de kostprijs? Kunt u uw antwoord toelichten?

Hoe beoordeelt u de omgang van SDS met ouderen die zorg of ondersteuning nodig hebben maar op deze manier financieel worden uitgebuit?

Antwoord vraag 2 t/m 8

Een serviceflat is een gebouw of een complex van gebouwen met zelfstandige appartementen. Het verschil met een reguliere flat is dat bij een serviceflat verschillende diensten en voorzieningen worden aangeboden die betrekking hebben op wooncomfort, veiligheid, service, zorg, welzijn en ontspanning. Serviceflats zijn een initiatief vanuit de markt waarvoor naast de reguliere wettelijke eisen, geen aanvullende, specifieke wet- en regelgeving voor bestaat behalve de mogelijkheid om bij verhuur vanwege de additionele voorzieningen een extra opslag van 35% op de huur te vragen. Door de koop van een appartement in een (service-)flat is men van rechtswege verplicht lid van de Vereniging van Eigenaren(VvE). De VvE heeft de zorg voor het onderhoud van het complex tot doel en stelt in de VvE-vergadering, met meerderheid van stemmen, het bedrag voor de servicekosten vast. Een nieuwe appartementseigenaar is hieraan gebonden. Vanuit de markt bestaan er beheerorganisaties die VvE's kunnen inhuren om hen te ondersteunen bij de uitvoering van hun taken. Hierbij zijn ook organisaties die zich hebben gespecialiseerd in de dienstverlening aan VvE's van serviceflats. Bij de huur van woonruimte in een serviceflat geldt het reguliere huursysteem, inclusief de mogelijkheid van genoemde serviceflattoeslag.

Uit de artikelen komt naar voren dat een aantal bewoners van serviceflats klachten heeft over de uitvoering van de taken van de door hen ingehuurd diensten van de beheerorganisatie Stichting Dienstverlening Serviceflats (SDS). Ik begrijp dat dit voor bewoners een erg vervelende situatie is, waarbij ik er op voorhand van uit ga dat een beheerder de prestaties levert die contractueel overeengekomen zijn. Indien bewoners en een beheersorganisatie in een dergelijke situatie niet tot een vergelijk komen, kunnen de bewoners naar de rechterlijke macht stappen. Uit de berichtgeving maak ik op dat een aantal bewoners een dergelijke stap gezet hebben. Het is uiteindelijk aan de rechterlijke macht om een oordeel te vellen en niet aan mij om hier inhoudelijk op in te gaan.

Vraag 9

Kunt u maatregelen nemen om SDS en dergelijke organisaties te beletten deze praktijken in de toekomst uit te voeren? Zo ja, welke en bent u voornemens deze maatregelen te nemen?

Antwoord 9

Zoals hierboven aangegeven zijn er organisaties die voor de VvE taken in de sfeer van het beheer en onderhoud uitvoeren. Dit gebeurt op contractbasis, doordat het bestuur van een VvE een beheerovereenkomst voor een bepaalde periode aangaat met een dergelijke beheerder. Dit gebeurt zowel bij reguliere appartementscomplexen, als bij serviceflats. Er is op zich niets tegen het feit dat er (commerciële) organisaties zijn die dergelijke diensten aanbieden. Sterker nog, voor veel VvE's is dit een uitkomst omdat de bestuursleden zelf niet de tijd of kennis hebben om het VvE-beheer adequaat uit te voeren. Veelal is de VvE ook tevreden over de dienstverlening van zijn VvE-beheerder. Tegelijkertijd hebben zich, ook in het verleden al, gevallen voorgedaan waarbij de VvE-beheerder steken heeft laten vallen. Daardoor zijn er in de branche initiatieven ontstaan die er op gericht zijn VvE-beheerders te kunnen onderscheiden en waarmee in wezen «het kaf van het koren» gescheiden kan worden. Ik doel dan op de ontwikkeling van het SKW-keurmerk voor VvE-beheerders (wordt verstrekt aan de organisatie) en het in ontwikkeling zijnde persoonsgebonden beheerdercertificaat (wordt verstrekt aan een natuurlijk persoon). Om betreffend keurmerk te behalen, moet men voldoen aan bepaalde deskundigheidseisen, waarbij periodiek wordt getoetst of nog

steeds wordt voldaan aan de gestelde eisen. Ik juich deze ontwikkelingen toe en ondersteun die ook waar nodig en mogelijk. Daarnaast bestaat er de beroepscode van Vastgoedmanagement Nederland (VMG), die ook geldt voor de bij VMG aangesloten VvE-beheerders. Ik ben ook gelukkig met de gerichte voorlichtingsactiviteiten van de Vereniging Eigen Huis en VvE-Belang. Het staat in Nederland een ieder vrij om VvE beheerdiensten aan te bieden. Met eerder genoemde branche-initiatieven wordt naar mijn mening een gedegen inspanning gedaan om frauduleuze handelingen te onderscheiden van welgemeende inzet en diensten. Andere kwaliteitsbevorderende maatregelen dan de bovenstaande zijn volgens mij dan ook niet nodig. Daarbij zij aangetekend dat ik een voorstander ben van transparante dienstverlening aan zowel VvE's als serviceflats en dat het bij mogelijke individuele gevallen van frauduleus handelen aan de rechter is hier een oordeel over te vellen.