

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

1139

Vragen van de leden **Leijten** en **Bashir** (beiden SP) aan de Staatssecretarissen van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en van Financiën over *het bericht dat Stichting Dienstverlening Serviceflats (SDS) ouderen uit serviceflats jaagt* (ingezonden 8 januari 2014).

Antwoord van Minister **Blok** (Wonen en Rijksdienst) mede namens de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (ontvangen 5 februari 2014). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2013–2014, nr. 1138.

Vraag 1

Hoe reageert u op het artikel dat ouderen door Stichting Dienstverlening Serviceflats (SDS) worden gedupeerd en geïntimideerd?¹

Antwoord 1

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 het artikel 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

¹ «Stichting verrijkt zich ten koste van bewoners serviceflats», Trouw 07 januari 2014

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 2

Hoe lang bent u al op de hoogte van het misbruik en intimidatie van ouderen door SDS? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 2

Over de berichtgeving uit Trouw was ik op de hoogte op de dag van verschijning, 7 januari 2014.

Vraag 3 t/m 21

Leidt dit misbruik naar uw oordeel tot financiële uitbuiting van ouderen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wat is uw opvatting over de methode die SDS gebruikt? Deelt u de mening dat dit een methode is die niet in het belang handelt van bewoners, maar van beleggers? Bent u van plan deze methode een halt toe te roepen? Zo nee, waarom niet?

Vindt u het wenselijk dat hoogbejaarde ouderen moeten procederen om in hun bestaande woning te kunnen blijven wonen? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u hieraan doen?

Is het waar dat de leegstand in serviceflats wordt doorgerekend in de hoge servicekosten die SDS in rekening brengt? Is het waar dat hierdoor de flats goedkoop kunnen worden opgekocht en dat bewoners de prijs betalen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Hoeveel en welke diensten heeft SDS wegbezuinigd in de serviceflats? Bent u bereid de Kamer hierover te informeren? Zo nee, waarom niet?

Wat is uw reactie op de uitspraak van twee voormalige SDS medewerkers die in het artikel aangeven dat bewoners willens en wetens zijn «bedonderd»? Kunt u uw antwoord toelichten?

Is het waar dat bestuurders van serviceflats onder één hoedje met SDS spelen? Zo nee, hoe verklaart u dan dat zij betaald worden als zij erin slagen SDS meer diensten te laten verrichten in de serviceflats?

Wat vindt u ervan dat één van de bestuurders van een serviceflat maar liefst 5.000 euro ontving, nadat SDS als dienstverlener aan de slag kon bij een serviceflat? Is deze werkwijze geoorloofd? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u hieraan doen?

Hoe oordeelt u over de onafhankelijkheid van bestuurders van serviceflats en SDS, nu blijkt dat de voorzitter van de Raad van Bestuur van SDS zelf werkzaam is als een bestuurder van een serviceflat? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wat is uw reactie op de uitspraak van verscheidene bewoners die stellen dat de «onafhankelijke» bestuurders zich vaak intimiderend opstellen tegenover hoogbejaarde ouderen? Wat gaat u hieraan doen? Kunt u uw antwoord toelichten?

In hoeveel situaties heeft SDS bewoners ervan overtuigd, al dan niet gedwongen, hun woning te verkopen? Bent u bereid de Kamer hierover te informeren? Zo nee, waarom niet?

Wat vindt u ervan dat verschillende bewoners melding maken van een uiterst geraffineerd samenspel, doordat SDS en een vastgoedinvesteerder elkaar bevoordelen ten koste van de bewoners? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wilt u de rapporten, waaruit blijkt dat woningen onder de taxatiekosten worden aangekocht zodat het voordeel voor de investeerder per seniorencomplex in de miljoenen kan lopen, naar de Kamer (laten) sturen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Bent u bereid te onderzoeken in hoeverre bewoners van serviceflats, die door SDS zijn overtuigd om tot verkoop van hun woning over te gaan, een lager bedrag voor hun woning hebben gekregen dan de marktwaarde? Zo nee, waarom niet?

Hoeveel bewoners van serviceflats zijn met een restschuld blijven zitten, nadat zij door SDS zijn bewogen om hun woning te verkopen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Bent u bereid uit te zoeken hoe groot het financiële nadeel is voor oud bewoners die, onder druk van SDS, hun woning hebben verkocht? Zo nee, waarom niet?

Bent u tevens bereid uit te zoeken hoe groot het financiële nadeel is voor de schatkist, nu oud bewoners door SDS zijn bewogen om hun woning te verkopen en deze bewoners nu met een restschuld blijven zitten die fiscaal aftrekbaar is? Zo nee, waarom niet?

Deelt u de mening dat de handelwijze door SDS onmiddellijk stopgezet dient te worden en dat deze handelwijze uitgebreid onderzocht dient te worden?

Zo ja, bent u bereid een onafhankelijk onderzoek te doen naar de handelwijze van SDS in deze serviceflats? Zo nee, waarom niet?

Vindt u het wenselijk dat hoogbejaarde ouderen zich moeten verweren tegen dergelijke machtige instanties die niet handelen in het belang van deze ouderen, maar enkel handelen voor hun winstmarge? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u doen voor de gedupeerde ouderen?

Antwoord vraag 3 t/m 21

Zoals aangegeven in mijn antwoord op vraag 1, is het bij klachten van bewoners over een beheersorganisatie uiteindelijk aan de rechter hierover te oordelen, en niet aan mij. Dat neemt niet weg dat ik begrijp dat dit voor de bewoners een heel vervelende situatie is.

Vraag 22 en 23

Erkent u uw verantwoordelijkheid ter bescherming van (kwetsbare) ouderen omdat ze meer en meer afhankelijk worden van serviceflats nu ze niet meer in verzorgingshuizen terecht kunnen door uw beleid? Kunt u uw antwoord toelichten?

Hoe gaat u voorkomen dat SDS een «voorbeeld» wordt voor andere organisaties die denken kwetsbare ouderen te kunnen misbruiken en intimideren? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 22 en 23

Al lang is een trend van langer zelfstandig wonen gaande. Uit onderzoek blijkt dat de meeste ouderen zo lang mogelijk zelfstandig thuis willen blijven wonen. Zij kunnen daarbij ook voor een woonvorm kiezen waarbij extra diensten worden verleend, zoals in een serviceflat. Dit zijn private contracten, waar geen toezicht vanuit de overheid bij past. 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.