

Directoraat-Generaal Wonen, Wijken en Integratie
Directie Beleidsontwikkeling
Cluster WIJ

Rijnstraat 8
Postbus 30941
2500 GX Den Haag
Interne postcode 220

Telefoon 070 - 3392814
Fax 070 - 3391253
www.vrom.nl

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Kamervragen van het lid Jansen (SP) over de kwaliteit van dienstverlening van
woningcorporaties**

Datum

Kenmerk
DBO2007102441

Geachte Voorzitter,

Hierbij doe ik u toekomen de antwoorden op de schriftelijke kamervragen gesteld door het lid Jansen (SP) 2007 over de kwaliteit van dienstverlening van woningcorporaties (vraagnr. 2070801830).



Vragen van het lid Jansen (SP) over de kwaliteit van de dienstverlening van woningcorporaties (2070801830)

Vraag 1.

Hebt u kennisgenomen van het persbericht “Kwaliteit dienstverlening woningcorporaties stijgt” van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector?

Antwoord

Ja.

Vraag 2.

Hoe verklaart u dat huurders van kleine woningcorporaties veel beter te spreken zijn over de dienstverlening dan huurders van grote corporaties?

Antwoord

Uit het persbericht van KWH van 27 september jl. komt naar voren dat het gemiddelde cijfer voor de dienstverlening aan huurders over de laatste drie jaar voor grote corporaties (met meer dan 10.000 woningen) een 7,5 is en voor kleine corporaties (tot 1800 woningen) een 7,7 is. Het rapport “KWH-Prestatie-Index 2006” uit april 2007, dat ten grondslag ligt aan deze constatering, leert het volgende: van de 202 corporaties die in 2005/2006 op alle tien de KWH-huurlabelonderdelen zijn gemeten waren slechts 16 kleine en 17 grote (meer dan 10.000 woningen) corporaties. Gezien de kleine aantallen corporaties waarop het KWH zijn conclusie baseert, kan aan het verschil tussen het gemiddeld cijfer dat huurders aan kleine corporaties en corporaties met meer dan 10.000 woningen gaven, te weten 0,2, naar mijn oordeel geen zwaarwegende betekenis worden gehecht. Overigens blijkt verder uit het KWH-rapport dat de verschillen tussen kleine en grote corporaties bij bijvoorbeeld het laagst scorende labelonderdeel (klachtenafhandeling) en het hoogst scorende labelonderdeel (activiteiten rondom het verlaten van een woning) eveneens vrij beperkt zijn. Tenslotte is het zo dat een corporatie bij een cijfer 7 of hoger volgens het persbericht van KWH “veelal” aan de klantnormen voldoet en op basis daarvan een kwaliteitskeurmerk ontvangt. Een gemiddeld cijfer van 7,5 ligt ruim boven deze norm.

Vraag 3.

Wat vindt u van de constatering dat de kwaliteit van de dienstverlening van gefuseerde woningcorporaties gemiddeld lager is dan die van woningcorporaties die nooit zijn gefuseerd?

Antwoord

In het aangehaalde persbericht van 27 september wordt een verklaring gegeven voor het feit dat gefuseerde woningcorporaties gemiddeld lager scoren dan woningcorporaties die nooit zijn gefuseerd: de nieuwe ontstane corporaties “zijn namelijk veelal groter”. In hetzelfde persbericht wordt aangegeven dat er in totaal 67 fusies aan de meetresultaten zijn gekoppeld en dat van 15 corporaties de meetgegevens van zowel voor als na de fusie beschikbaar zijn. Voorgaande betekent dat slechts van 22 % van de gefuseerde corporaties een volledig beeld van de kwaliteitsscore voor en na de fusie beschikbaar is. Ik wil hier vooralsnog geen zwaarwegende betekenis aan hechten, niet in de laatste plaats omdat het verschil in kwaliteit tussen grote en kleine corporaties zeer gering is (zie mijn antwoord op vraag 2).



Vraag 4.

Klopt het dat woningcorporaties in hun onderbouwing van fusieaanvragen de verbetering van de dienstverlening vrijwel altijd als één van de zwaarwegende argumenten aanvoeren?

Antwoord

Verbetering van de dienstverlening aan de huurders wordt vaak naar voren gebracht als een van de argumenten ter onderbouwing van de fusie. Daarnaast spelen ook andere argumenten een belangrijke rol. Deze argumenten liggen onder meer op het terrein van de verbetering van de investeringscapaciteit door fusie, het beter wijkgericht kunnen werken door fusie, verbetering van de doelmatigheid en professionaliteit van de organisatie en matching tussen 'arme' en 'rijke' corporaties.

Vraag 5.

Hoeveel fusieverzoeken, waarbij de nieuw te vormen woningcorporatie meer dan 10.000 woningen in het bezit zou krijgen, zijn u en uw ambtsvoorganger voorgelegd sinds het aannemen van de motie-Depla c.s.¹ door de Kamer in juni 2006? In hoeveel van deze gevallen heeft u of uw ambtsvoorganger ingestemd met dit fusieverzoek? Indien hiervan vrijwel altijd sprake was, kunt u deze opmerkelijke interpretatie van het "neen, tenzij"-principe onderbouwen?

Antwoord

Er zijn, sinds de motie-Depla, 5 fusies aan mij voorgelegd waarbij een nieuw te vormen corporatie zou ontstaan van meer dan 10.000 woningen. In alle gevallen is door mij of mijn ambtsvoorganger toestemming verleend voor deze fusies.

Op 29 juni 2007 heb ik een brief naar uw Kamer gestuurd waarin ik heb aangegeven dat voor de corporaties een stevige motiverings- of zorgplicht geldt bij fusies. Binnen de vigerende fusiecirculaire MG2002-18 wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de door uw Kamer aangegeven aandachtspunten. Het gaat hierbij met name om de professionaliteit en doelmatigheid door middel van een efficiency paragraaf. De investeringscapaciteit van de corporaties wordt onder andere beoordeeld op basis van de prestatieafspraken met betrokken gemeenten en de corporaties dienen aan te geven op welke manier zij de evaluatie van hun fusiecorporatie gaan vormgeven. Binnen dit kader heb ik de fusies beoordeeld. Op basis van deze toetsing wordt per individuele fusie geconcludeerd dat de onderbouwing van de fusie op de door mij gevraagde onderdelen leidt tot een fusiecorporatie die beter in staat zou moeten zijn om volkshuisvestelijke prestaties te leveren dan de afzonderlijke corporaties.

Vraag 6.

Bent u naar aanleiding van dit onderzoek van mening dat er bij het verlenen van toestemming voor fusies –ook indien de omvang van de gefuseerde woningcorporatie minder dan 10.000 woningen bedraagt– altijd het "nee, tenzij"-principe moet gelden en er dus slechts toestemming wordt verleend indien er sprake is van aantoonbare maatschappelijke meerwaarde?

Antwoord

KWH meet voor 33 % van de corporaties de dienstverlening. Deze corporaties vertegenwoordigen 51 % van het corporatiebezit. Voorgaande betekent dat niet alle gefuseerde corporaties meegenomen kunnen zijn in de meting van KWH, zodat dit onderzoek geen compleet beeld geeft van de dienstverlening van alle gefuseerde corporaties. Ik wil dan ook geen conclusies trekken enkel op basis van dit onderzoek. Tevens verwijs ik in dit kader nog eens naar mijn brief aan uw Kamer van 29 juni jl., waarin ik heb gemeld dat mijn ambtsvoorganger het "nee, tenzij"-principe niet goed vond aansluiten bij zijn waarnemingen in de

¹ Kamerstuk 29 453, nr. 44, vergaderjaar 2005-2006



praktijk, die niet wijzen op het cruciaal zijn van een bepaalde omvang van een woningcorporatie voor het maatschappelijk presteren. Het onderwerp fusies zal echter punt van aandacht blijven bij de invulling van het governance op de corporatiesector, zoals uw Kamer gemeld bij brief van 17 september jl. (Tweede Kamer, 2007-2008, 30995, nr. 11).

Hoogachtend,
de Minister voor Wonen, Wijken en Integratie,

drs. Ella Vogelaar.