

Zoals ik u gisteren had toegezegd zou ik namens cliënte, Change= Vastgoed Beheer B.V. nog een inhoudelijke reactie geven op de door u opgeworpen punten.

Allereerst is het van belang om een korte introductie te geven van cliënte. Zij is immers geen traditionele verhuurder of woningbouwcorporatie. In tegenstelling tot de normale verhuurders of woningbouwcorporaties - die alleen een kale woonruimte aanbieden - biedt cliënte haar bewoners ook diensten en voorzieningen aan die betrekking hebben op de gehele keten van wonen, waaronder *high speed* internet, digitale televisie, werkplekken, recreatie- en sportfaciliteiten en extra voorzieningen die een veilige woon- en werkomgeving garanderen. Het concept van cliënte luidt dan ook niet voor niets "*werken, wonen, leren, leven, zorg en veiligheid*". Cliënte is in staat om deze (aanvullende) voorzieningen en diensten aan te bieden voor zeer lage tarieven, waardoor een bewoner van Change= in de regel meer dan €300,- per maand bespaart op zijn of haar integrale woonlasten ten opzichte van iemand die een sociale huurwoning huurt. Tegen deze lage lasten worden dus kwalitatief hoogwaardige woningen én een sociaal goed functionerende leefomgeving geboden. Cliënte is hiermee voor de *young professionals* niet alleen het antwoord op de steeds maar hoger wordende huurprijzen in de grote steden, maar is daarmee ook het antwoord op de problematiek rondom de steeds hoger wordende vaste woonlasten.

Deze diensten en voorzieningen worden aan de bewoners doorbelast als servicekosten. Het is onvolledig en vertekenend om alleen te stellen dat de servicekosten verdrievoudigd zijn, zoals u in uw e-mail doet. Cliënte heeft de kosten voor aanvullende diensten en voorzieningen aanvankelijk doorbelast als *communitykosten* aan de bewoners, omdat de wet niet de mogelijkheid leek te bieden om deze kosten als servicekosten door te belasten. De kantonrechter heeft in haar vonnis een ruimere invulling gegeven aan het begrip servicekosten en heeft geoordeeld dat deze kosten niet als communitykosten doorbelast mochten worden, maar dat deze kosten toch als servicekosten doorbelast moeten worden. Het gevolg is dat de communitykosten op nihil zijn gesteld en dat de servicekosten met hetzelfde bedrag zijn gestegen. Per saldo betaalt de bewoner - los van indexeringen - in principe dus hetzelfde bedrag aan kosten als bij aanvang van de overeenkomst.

Verder is pertinent onjuist dat tijdelijke huurovereenkomsten niet worden verlengd omdat er discussie is over servicekosten, omdat huurders zich op hun rechten beroepen of omdat zij kritiek uiten op sociale media. De cijfers ondersteunen dit ook niet. Cliënte heeft inmiddels meer dan 1100 bewoners in haar complexen. In minder dan 5% van de gevallen is een tijdelijke huurovereenkomst niet verlengd. Een besluit om hiertoe over te gaan wordt ook niet lichtvaardig genomen. Er wordt enkel niet tot verlenging overgegaan indien er sprake is van 1) blijvende en structurele betalingsachterstanden van huur en servicekosten, ook na getroffen betalingsregelingen of 2) ernstige overlast en/of ander grensoverschrijdend gedrag van de bewoner in kwestie. De afgelopen periode zijn zelfs maar vijf tijdelijke huurovereenkomsten niet verlengd. Een nog kleiner aantal had betrekking op structurele en blijvende betaalachterstanden. Geen enkele beëindiging hield verband met kritiek op sociale media. Cliënte realiseert dat het niet verlengen van een tijdelijk huurcontract grote gevolgen heeft voor een bewoner. In de bedrijfscultuur is

dan ook verankerd dat pas na een zorgvuldige afweging en in uitzonderlijke gevallen een dergelijke beslissing wordt genomen.

Verder wenst cliënte te benadrukken dat de hoogte van de servicekosten steeds getoetst wordt door de huurcommissie en dat cliënte de bewoners inzagementen aanbiedt om de onderliggende facturen in te zien. De huurcommissie heeft zich op 22 maart 2022 uitgesproken over een servicekostenafrekening van cliënte. Dit betrof echter de servicekostenafrekening die voor de uitspraak van de kantonrechter van 22 juni 2021 is ingediend. Nadien is een herziene servicekostenafrekening ingediend, waarmee de uitspraak van de huurcommissie achterhaald is. De behandeling van de herziene afrekening moet nog plaatsvinden.

Met betrekking tot de verhuurdersverklaring geldt dat cliënte bij een betalingsachterstand een negatieve verhuurdersverklaring dient af te geven. Hierover zijn binnen de branche immers afspraken gemaakt en cliënte kan zich daar niet zomaar aan onttrekken. Echter, cliënte is er niet op uit om voormalige bewoners te duperen en heeft daarom in samenwerking met Stichting Woon een passende verklaring geformuleerd die deze bewoners zo veel als mogelijk tegemoet komt. Sindsdien heeft geen enkele huurder zich bij cliënte gemeld met klachten over de verhuurdersverklaring. Cliënte zou graag in contact komen met deze voormalige bewoners om hen de helpende hand te bieden.

Cliënte herkent zich niet in de angstcultuur die u schetst en dat dit wordt veroorzaakt door de vele aanwezige camera's. De camera's zijn enkel aanwezig in de openbare ruimtes en op verzoek van een aantal bewoners zijn er juist camera's bijgeplaatst om het gevoel van veiligheid te bevorderen. Uiteraard voldoet cliënte op dit punt aan alle regelgeving omtrent privacy, waaronder begrepen de AVG.

Ten slotte nog een persoonlijke noot van cliënte. Cliënte vindt het teleurstellend dat er in de media vaak een onvolledig of onjuist beeld wordt neergezet over haar activiteiten of zelfs over de wijze waarop zij met bewoners omgaat. De oprichters van cliënte zijn Change= juist gestart met het idee om iets terug te doen voor de samenleving door *young professionals* de mogelijkheid te bieden om op een betaalbare wijze, op kwalitatief hoog niveau, in de grote steden te kunnen wonen en werken. Mocht BNNVARA ook na deze inhoudelijke reactie alsnog aanleiding zien om in Kassa aandacht te besteden aan cliënte, dan hoopt zij dat er een evenwichtig beeld geschetst zal worden van de situatie en dat het wederhoor voldoende in de uitzending terugkomt.

Onder voorbehoud van alle rechten en wenen.