

Aan: Stichting Vestia  
t.a.v. Raad van Bestuur  
Postbus 29013  
3001 GA Rotterdam

Datum: 23 maart 2016

Contactpersoon: mevr. L. Vermeulen

Betreft: Advies Kwaliteitsovereenkomst

E-mail: info@huurdersraadvestia.nl

Geachte heer Schakenbos,

Voor u ligt onze reactie op uw kwaliteitsovereenkomst.

We zijn zeer prettig verrast door de doelstellingen die u in de kwaliteitsovereenkomst opschrijft. Bij de totstandkoming van de kwaliteitsovereenkomst zijn huurders betrokken, waardoor de kwaliteitsovereenkomst met recht een overeenkomst genoemd kan worden die tussen huurders van Vestia en Vestia gesloten wordt.

Voor een organisatie die niet meer aan nieuwbouw doet en streng binnen de kaders van de vernauwde leefbaarheidsdefinitie opereert, wordt de bestaande dienstverlening belangrijker dan ooit. Immers: daar moeten de huurders het mee doen. Om die reden zullen wij, als Huurdersraad, daar een extra speerpunt van maken. En om die reden willen we graag dat de doelen uit de Kwaliteitsovereenkomst snel van ambities naar werkelijkheid verworden.

We maken ons ernstig zorgen over de implementatie van de Kwaliteitsovereenkomst en baseren ons natuurlijk op wat we horen van mede-huurders en zelf ervaren, maar ook op de meest recente USP uitkomsten.

Om die reden vragen we u om een plan van aanpak met daarin aandacht voor monitoring en toetsing. Ook nemen we aan dat u een portefeuillehouder aanwijst. Tot slot vragen we u tweejaarlijks om een rapportage van de implementatie.

We raden u voorts aan, gezien de complexiteit en het gevergd specialisme van dienstverleningsoptimalisatie, externe hulp in te schakelen bij het opstellen van dit plan van aanpak en de uitvoering.

Tot slot hechten we er waarde aan te herhalen dat wij vol achter de Kwaliteitsovereenkomst staan. We adviseren dus positief.

Met vriendelijke groet,



Cees van der Harst  
namens het bestuur van de LHV