

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

Datum: 31 januari 2017

Contactpersoon: mevr. L. Vermeulen

Betreft: Advies jaarplan Vestia

E-mail: laurette@huurdersraadvestia.nl

Geachte heer Schakenbos,

Bijgaand reageren wij met een advies op uw jaarplan 2017 dat op 18 november is vastgesteld door de Raad van Commissarissen.

We noemen themagewijs een aantal zaken waar u nadruk op belooft te leggen in 2017 en waar wij ons in kunnen vinden. We motiveren onze keuzes maar vooral onze denkrichting en hopen op een samenwerking en informatievoorziening op dat vlak. We benoemen ook onderwerpen die meer aandacht verdienen en motiveren onze keuze.

Dienstverlening

Zoals u weet is ook ons speerpunt van 2017 de dienstverlening van Vestia.

Op 1 januari 2016 ging de Kwaliteitsovereenkomst van kracht, een afsprakenset met normen voor dienstverlening waar Vestia zich per ingangsdatum aan zou houden. Wij dachten hiermee per direct een grote stap te hebben gezet voor de klanttevredenheid, de grootste sinds 2012. Zoals door ons voorspeld en door u bevestigd is de klanttevredenheid zwaar onder druk komen te staan en is dit een ontwikkeling die voortduurt totdat de organisatie naar aanleiding van de Kwaliteitsovereenkomst ook stappen zet om de processen te verbeteren.

Wij benoemen een paar kansen voor Vestia:

- juist ingerichte processen – en over het algemeen ontvangen wij (werk)processen na een informatieaanvraag zelden volledig, wij kunnen daarmee onze rol niet volledig vervullen
- controle en correctie van deze processen
- controle op medewerkers en externen
- controle na reparaties
- juiste registratie van inkomende meldingen.

Voor de relatie Huurdersraad-Vestia is het aanleveren van informatie over beleid en praktijk, zeker als we aannemelijk maken op basis van welke constatering wij onze informatieverzoeken doen, een duidelijk verbeterpunt. Op de onderdelen incassobeleid, scootmobielbeleid, basiskwaliteit en reparatieonderhoud leggen wij nadruk, omdat deze daadwerkelijk een groep huurders aangaan die er niet zelf met hun contactpersonen bij Vestia uitkomen, maar zij ondervinden er wel last van. Wij pakken dit graag op in 2017.

Gezien de ontwikkeling van Vestia, waarbij Vestia zich op de hoogte van de huren of op het vermogen tot maatwerk niet kan onderscheiden, moet het wel de dienstverlening zijn die huurders het minimaal tevreden gevoel geeft waar ze recht op hebben, dat zich zou moeten uiten in zorgeloos wonen.

Resumerend: U beloofde twee maal per jaar een rapportage en een implementatieplan voor de Kwaliteits-overeenkomst. Gelukkig zien we de implementatie nu terug in uw plannen voor 2017. We zijn verheugd dat u 'inzet op dienstverlening' prominent in uw Jaarplan naar voren liet komen.

MJOB, basiskwaliteit en kwaliteit woningen

U pakte de enorme klus aan om de kwaliteit van de tienduizenden woningen van Vestia in kaart te brengen en benoemt dit expliciet, want in 2017 worden de complete resultaten verwacht.

Wij zijn niet zo zeer benieuwd naar de constatering, want samen met u weten we dat de kwaliteit van woningen zich begeeft tussen zeer slecht tot zeer goed. Ons gaat ter harte de (omvang van de) woningvoorraad die qua kwaliteit niet de bekende ondergrenzen uit het Huurcommissie gebrekenboek raakt, maar waarmee wel wat moet gebeuren. Vaak zouden deze woningen eigenlijk gesloopt worden, maar Vestia past geen sloop-nieuwbouw meer toe sinds 2012. De ondergrenzen uit het Huurcommissie gebrekenboek waar u nu mee werkt, de wettelijke, staan garant voor een zeer erbarmelijke woonsituatie: bijvoorbeeld muren met gaten en kieren van centimeters. In de werkelijkheid worden wij door huurders bevroegd over tochtige woningen, woningen met temperatuurverschillen binnen, woningen waar snel schimmel ontstaat en woningen waarbij het riool periodiek overstroomt. Kortom: woningen waar het noch prettig, noch gezond wonen is, maar die niet de ondergrenzen raken uit het Gebrekenboek van de Huurcommissie. Woningen waar u in de praktijk niet acteert, en dat is nu wat we van u, als woningcorporatie met een maatschappelijke doelstelling en maatschappelijk kapitaal, wel verwachten.

Opnieuw betreft dit een fenomeen dat op individueel niveau vaak niet met Vestia kan worden opgelost en die tot een lage klanttevredenheid leidt.

In uw position paper 'Kwaliteit van de woningen' beloofde u in 2016 een basiskwaliteit-beleid op te leveren. Nu u dit jaar een uniforme conditiemeting heeft, staat niets u meer in de weg deze te maken. We zien de adviesaanvraag met veel interesse tegemoet en dragen uiteraard graag bij.

Woningmarktonderzoek en betaalbaarheid

Aankomend jaar zet u de eerste stappen voor woningmarktonderzoek. Wij hebben er beiden baat bij als Vestia het huurprijzen- en voorraadbeleid laat afhangen van externe factoren en als deze beslissingen informatiegestuurd zijn. We zijn bijzonder verheugd over dit voornemen. Het zal ons beiden helpen om betere prestatieafspraken te maken, we hopen dan ook dat u uw bevindingen deelt.

We zijn benieuwd of u kennis heeft genomen van de Lokale Monitor Wonen van o.a. het VNG, Aedes en de Woonbond. Naar aanleiding hiervan is er toegenomen aandacht voor het bestrijden van dure scheefheid. Het gaat ons nadrukkelijk om zittende huurders met een betaalrisico. Wij hebben Vestia al in de zienswijze op het scheidingsvoorstel gevraagd naar een aanpak voor dit fenomeen, maar aan deze vraag werd in het schriftelijke antwoord geen aandacht besteed anders dan dat we het in regulier overleg gaan behandelen. Hierbij nogmaals ons verzoek: wilt u een beleid of maatwerkbeleid voor de aanpak van dure scheefheid ontwikkelen?

Incassobeleid

Dan is er nog het sociaal incassobeleid, waar wij geheel 2016 aandacht voor vroegen zonder concreet resultaat. De huisuitzettingen bij Vestia zijn omvangrijk, helaas staat Vestia in de top 2 van "huisuitzetter". Daarentegen is er weinig huurderving door huurachterstanden. Wij verwonderen ons hier over. De torenhoge maatschappelijke kosten die een huisuitzetting met zich meebrengt, mogen nooit een effect zijn van duurzaam financieel herstel van Vestia. Daarom benadrukken we dat wij het sociaal incassobeleid in 2017, conform ons jaarplan, gaan bezien.

Wij willen u dringend verzoeken een KPI uit uw jaarplan toe te lichten en zo nodig aan te passen. Uw KPI is nu om het aantal ontruimingen terug te dringen van 425 naar 400. Maar in de brief van januari 2017 met kenmerk AS/Im staat een grafiek waarin u verklaart dat er in 2016 in totaal 336 en 18 (respectievelijk huurachterstand en noorderzon) huisuitzettingen zijn geweest. Gaat het u, met uw KPI om ontruimingen of huisuitzettingen? Welke daling beoogt u? Ons gaat het om het aantal huisuitzettingen bij huurachterstand.

Nogmaals: de landelijke trend op het gebied van incassobeleid is niet een toename of een gelijkblijvend aantal huisuitzettingen, de landelijke trend is een netto afname van gemiddeld 5% van huisuitzettingen door huurachterstanden. We nemen aan dat u de afname van het bezit laat meewegen in de afname van het aantal huisuitzettingen, dus dat zou ten opzichte van 2015 alleen al in 20% minder huisuitzettingen resulteren. Uw huidige KPI willen we kunnen begrijpen. Om onze rol als belangenbehartiger te kunnen vervullen, zouden we om mee te starten volledige informatie over dit traject ten zeerste waarderen.

Duurzaamheidsbeleid

Het is positief dat u begin 2017 een visie of beleid op duurzaamheid zal opleveren. Een beleid dat bij de maatschappelijke taak van woningcorporaties hoort en waarbij het van belang is dat Vestia belangen van gemeenten, Vestia zelf en huurders zorgvuldig afweegt, bijvoorbeeld over de hoogte van de huren en het wooncomfort. Onze werkgroep Energie neemt de adviesaanvraag met plezier in behandeling. Ook wij dragen ons steentje bij door enkele huurders op te leiden tot energicoaches die zullen inzetten op besparingen door aanpassingen van gedrag en kleine besparingen.

Investeringsen

We zijn ongelooflijk benieuwd naar de investeringen die Vestia in 2017 zal doen of voorbereiden. In hoeverre zullen deze bijdragen aan wooncomfort, woonopgaven binnen het kerngebied en de klanttevredenheid? Dat zijn vragen die wij onszelf stellen. We maken hier graag het onderwerp voor ons tweede thema-overleg met het bestuur van Vestia van.

Aanspreekbaarheid

Het valt ons op dat u in 2017 en 2018 aandacht besteedt aan de "satéprikkers" leiderschap en veranderkunde. Wij zijn positief.

Wij benoemen, vanuit onze ervaring, concrete kansen voor Vestia:

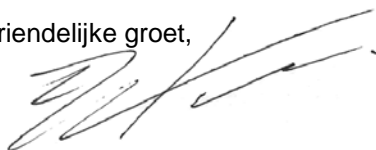
- de aanspreekbaarheid van management op het functioneren van de organisatie
- de aanspreekbaarheid van management op casuïstiek
- het implementeren van gemaakte afspraken in de werkorganisatie

Deze behoren voornamelijk tot het terrein van de "zachte governancecontrols".

Tot slot

We kijken uit naar uw inhoudelijke antwoorden en dagen u uit om ons in het najaar van 2017 uit eigen beweging en tijdig een adviesaanvraag te sturen ten aanzien van het jaarplan, iets wat in 2014 tot en met 2016 achterwege is gebleven. Voorts kijken we uit naar een vruchtbare samenwerking aankomend kalenderjaar.

Met vriendelijke groet,



Cees van der Harst,
voorzitter LHV