

HUURDERSRAAD VESTIA

www.huurdersraadvestia.nl - - info@huurdersraadvestia.nl

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

Datum: 10 april 2018

Contactpersoon: C. J. van der Harst

Betreft: Advies Ondernemingsplan

E-mail: cees@huurdersraadvestia.nl

Geachte heer Schakenbos, Geachte heer Frissen,

We danken u voor de adviesaanvraag en toelichting op het concept ondernemingsplan. In dit plan zet Vestia onder andere de volkshuisvestelijke koers van 2018-2021 uiteen. We danken ook de commissarissen voor het wachten op dit huurdersoordeel alvorens te beslissen over het ondernemingsplan.

Tevreden huurders, in een eerlijke stad, nu en in de toekomst

Er zijn veel positieve punten aan dit Ondernemingsplan, te beginnen met de strekking meer volkshuisvesting. De financiën stonden de eerste vijf jaar sanering centraal, nu trapt Vestia af met het statement "tevrede huurders": in onze ogen een ommezwaai. Betere tijden komen, met minder huurverhoging.

In dit advies doen we verbeteringsuggesties, geven we richting en stellen we vragen. Dit advies kwam tot stand in overleg met onze Algemene Raad, waarin huurders uit heel Nederland plaatsnemen.

Woonruimteverdeling en een eerlijke stad

Vestia is een maatschappelijke instelling, we kunnen ons in een stevige positionering voor de huurder en voor de sociale woning vinden. Dat Vestia zich duidelijk zal uitspreken ten faveure van verbetering van woonruimteverdelingsystematiek komt geen minuut te laat: wij steunen dit.

De nieuwe situatie op de woningmarkt met meer schaarste in alle segmenten en veel minder bewegingsvrijheid door wet/regelgeving, vraagt om een nieuwe manier van het verdelen van woningen onder huurders en woningzoekenden. Deze opgave is behoorlijk fors qua omvang, complexiteit en doorlooptijd. Vestia heeft er goodwill voor nodig van collega's, gemeenten en huurders, dit vraagt om communicatie - bij voorkeur niet achter gesloten deuren en alleen richting professionals, maar open en toegankelijke communicatie, ook vertaald in taal die te begrijpen is voor mensen die geen professional zijn. Dit geven we Vestia graag mee als tip.

Het zijn de gemeentelijke woonvisies waarin tot uiting zou moeten komen wat een eerlijke stad is. We vragen aan Vestia met huurders in gesprek te treden om te bepalen hoe huurders goed wonen.

Vestia zou zich in het kader van "eerlijke stad" kunnen focussen op:

- asset management: het afstemmen van huurbeleid op de lokale woningmarkt
- verdeling: spreiding urgenten en maximaliseren percentages te huisvesten urgenten
- aandacht verdelen: slimme en flexibele inzet van sociaal beheer

HUURDERSRAAD VESTIA

www.huurdersraadvestia.nl - - info@huurdersraadvestia.nl

We gaan de komende vijf jaar graag intensief in gesprek over leefbaarheid en de toename van meer te huisvesten kwetsbare groepen tegenover minder beschikbare sociale woningen. We hebben zorgen over snelle concentratie nu en in de toekomst van kwetsbare doelgroepen door bijvoorbeeld een hevige toename van het aantal urgenten en multi-problematiek, de neveneffecten van de Rotterdamwet en afname van het goedkoopste bezit. Prettig wonen staat daarom onder druk, niet alleen voor huurders zonder urgentie, maar ook voor huurders die tot de kwetsbare doelgroep behoren. Een maximumpercentage kan een oplossing zijn, maar intensiever beheer, gerichte doorstroming en goed beleid op bijvoorbeeld eerder thuis, kan ook veel opvangen.

Kortom...

- **We steunen Vestia volmondig in de inzet voor beter bij deze tijd passende woonruimteverdeling binnen de regio's Haaglanden en Rijnmond**
- **Vestia is een maatschappelijke instelling**
- **Doe zelf of samen met ons huurdersraadplegingen, werk met een klantenpanel om in te vullen hoe tevreden huurders wonen**
- **Maak werk van doorstroming (bijvoorbeeld woningruil) en bestrijd de toenemende concentratie van zwakke doelgroepen in de goedkoopste woningen actief**

Een goede volkshuisvester is...?

In de gesprekken rondom het nieuwe Ondernemingsplan bespraken we op het profiel van de juiste Vestia-medewerker c.q. volkshuisvester. Binnen Vestia is men geneigd (sinds 2013) te zeggen dat een goede Vestia-medewerker van "een goede boekhouder" moet zijn. Dit is tegen de achtergrond van het vorige ondernemingsplan (2012-2018) begrijpelijk. Voor de looptijd van dit nieuwe ondernemingsplan (2018-2021) voldoet de omschrijving niet meer. Financiën blijven knellen en belangrijk, maar we dagen Vestia uit in het Ondernemingsplan ook aandacht te besteden aan de ideale Vestia-medewerker en bijbehorende Vestia-cultuur. Het zou mooi zijn, als Vestia weer wat meer "bottom-up" kan werken.

Een goede volkshuisvester...

- past maatwerk toe waar het nodig is
- heeft het mandaat om waar nodig af te wijken van beleid (minder dan vroeger, meer dan nu)
- heeft binding met de omgeving waarin hij/zij werkzaam is
- heeft elke mogelijke culturele, sociale of economische achtergrond of leeftijd
- kan uitstekend begrijpelijk communiceren op het niveau waarop hij/zij functioneert

Dit betekent dat de volkshuisvester anno 2018 zijn beeld van de klant, de huurder, waar nodig bijstelt:

- de huurder is in de eerste plaats een klant
- een sociale huurwoning is een product dat aan eisen mag voldoen, waarbij een bepaalde dienstverlening én technische basiskwaliteit hoort
- huurders verdienen een beschermde positie omdat zij niet zomaar of helemaal niet kunnen verhuizen als de woning, woonomgeving of burens te wensen overlaten
- er is een sterke correlatie tussen geluk en de ervaren kwaliteit van wonen en de leefomgeving, Vestia kan bijdragen aan levensgeluk

HUURDERSRAAD VESTIA

www.huurdersraadvestia.nl - - info@huurdersraadvestia.nl

- waar bewonerscommissies zijn, zijn (ook de niet-actieve) huurders meer tevreden over hun leefomgeving en over hun woningcorporatie: bewonerscommissies en actieve huurders doen ertoe, juist nu!

Kortom...

- **Zet energie bij op de uitwerking van de doelstelling huurderstevredenheid en contact met huurders en bewonerscommissies**
- **Bekijk hoe de organisatie en het personeel van Vestia zelf kan werken aan inclusiviteit en onderzoek waar winst door maatwerk kan worden behaald**
- **Expliciet werk maken van een fatsoenlijk werkende klachtenprocedure past binnen de in het Ondernemingsplan opgenomen doelstellingen**
- **De legitimatie van Vestia is eerst gebaseerd op de tevredenheid van huurders en daarna op de tevredenheid van gemeenten**
- **Er is een sterke relatie tussen geluk en woonomgeving. Het oordeel huurders over de woning mag daarom veel ambitieuzer dan de huidige doelstelling van 6,5.**

Categorie “gewoon doen”

In de periode 2013-2018 zijn een aantal praktijken niet of juist wel toegepast die niet meer in het nieuwe Ondernemingsplan passen. Omarm (ons) statement: Vestia kan niet op prijs uitblinken en moet daarom minimaal uitstekende dienstverlening bieden. Bij die maximale dienstverlening hoort communicatie.

Gewoon doen	Niet meer doen
<ul style="list-style-type: none">• Benchmark met andere woningcorporaties op sociaal beheer en huurderswaardering van leefbaarheid• Faciliteer, motiveer en verleid actieve huurders• Zet bewonerscommissies en andere actieve-huurders echt in het zonnetje• Communiceer wat vaker met huurders• Organiseer een klantenpanel• Werk aan diversiteitsbeleid bij P&O• Innoveer• Langer en eerder thuis-problematiek aanpakken	<ul style="list-style-type: none">• Seniorenpanelen ontlabellen• Zesjescultuur bij overlastmeldingen• Zesjescultuur voor kwaliteit woonomgeving• Maximale huurverhoging• Huiverig zijn voor een “precedentenwerking” bij een ruimhartige geste of maatwerk richting individuele huurders

Vragen

Tot slot spelen bij de Huurdersraad de volgende vragen:

- Waarom heeft geen enkele huurder de afgelopen vijf jaar een keer een mailtje of brief gehad over hoe het eigenlijk gaat met Vestia?

HUURDERSRAAD VESTIA

www.huurdersraadvestia.nl - - info@huurdersraadvestia.nl

- Wat kost werken aan dienstverlening?
- Hoe ziet modern sociaal beheer er uit?
- Biedt dit Ondernemingsplan voldoende toekomstperspectief aan maatwerkgemeenten?
- Zou een compensatie aan zittende huurders voor vijf jaar sanering mogelijk zijn?
- Hoe gaat meer leefbaarheid en eerder thuis samen?

Tot slot

We wensen Vestia veel succes bij het aanpassen en uitvoeren van het Ondernemingsplan 2018-2021.

Met vriendelijke groet,

Cees van der Harst
Voorzitter Huurdersraad

