

HUURDERSRAAD VESTIA

Dé belangenbehartiger voor alle huurders van Vestia



JAARVERSLAG 2017

Goedgekeurd door de Algemene Raad van de Huurdersraad Vestia op 7 mei 2018

HUURDERSRAAD VESTIA 2017

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding van Cees van der Harst, voorzitter	3
Bereikt in 2017	4
Afgegeven adviezen	10
Activiteiten	12
Betrokkenen	14
Over de organisatie	16

Inleiding van Cees van der Harst, voorzitter

2017 IS HET "EERSTE" ECHTE JAAR HUURDERSRAAD VESTIA

We begonnen 2017 met een voltallige bezetting (7 bestuursleden, een 14-koppige Algemene Raad, 3 medewerkers), een ingerichte website, een eigen adressenbestand van 10% van de huurders, recente inspraak van huurders, veel nieuwe voornemens, overgelopen - bijna afgeronde - dossiers uit 2016 en goede moed. Kortom, eigenlijk was 2017 het eerste échte jaar waarin we helemaal toegerust huurdersbelangen begonnen te behartigen. Op zich al een succes! Onze eerste servicekosten-cursisten gingen aan de slag met hun nieuwe kennis, we leidden onze eerste ploeg energiecoaches op en handhaafden het aantal werkgroepen. In 2017 hebben we ons vrijwilligers-aantal kunnen opkrikken tot 50 bevlogen individuen in diverse woonsituaties en woonplaatsen en in diverse levensfasen. We zijn blij met de groei van het aantal vrijwilligers en het resultaat waar zij trots op mogen zijn.

STAAT VAN HET HUURDERSBELANG

"Het gaat weer beter met de economie, maar niet iedereen profiteert daarvan" kopte menig krant de laatste maanden van 2017. Dat voelt ook wel zo: Het ging iets beter met Vestia, waardoor we iets meer konden afspreken. Bijvoorbeeld een uitzonderingsgrond voor de inkomensafhankelijke huurverhoging. Toch was 5 jaar op één rij de maximale huurverhoging een regelrechte domper. De scheidingsvoorstellen schetsen daarnaast een grimmig beeld voor de toekomst. Met name huurders in Westland, Brielle en andere kerngemeenten hebben hier een zware boodschap aan. Wat verder slecht aanvoelt: Vestia had (te) veel geld op de rekening staan, geld dat niet terugvloeyde naar huurders die allemaal hebben bijgedragen aan financieel herstel.

In 2017 werd ons het motto menens dat luidt dat als Vestia niet uitblinkt op betaalbaarheid, de dienstverlening én staat van onderhoud dan prioriteit één zouden moeten zijn.

Een positieve ontwikkeling is, dat het onderling begrip en samenwerking tussen Vestia en de Huurdersraad, steeds beter wordt.

LEESWIJZER

Op de volgende pagina's leest u eerst over wat er het afgelopen jaar bereikt en geagendeerd is. Afgegeven adviezen komen vervolgens aan bod. Tot slot besteden we aandacht aan onze activiteiten, betrokkenen en kerngegevens.

Bereikt in 2017

Het motto van de Huurdersraad is dat de huurder weer blij is met Vestia. Uiteraard vergeten wij ook de belangen van de woningzoekende niet. Hieronder schetsen we onderwerpen waarop we Vestia wisten te verleiden tot betere inzet of de onderwerpen waar we nadrukkelijk aandacht voor vroegen. We schetsen ook constatering ten aanzien van de samenwerking, indien relevant.

Een algemene constatering is dat Vestia op een heel eigen tempo prioriteiten behandelt die huurders aandragen. Er zijn veel interne prioriteiten, die soms niets met de huurder of woningen te maken hebben, die voorrang krijgen. De rangorde is ons niet altijd duidelijk. Dit veroorzaakt wel eens spanning in de samenwerking.

Dienstverlening

De **Kwaliteitsovereenkomst** uit 2017 is één van de belangrijkste naslagdocumenten voor Vestia. Hoewel het een overeenkomst is waarin Vestia beloften doet over de dienstverlening die huurders mogen verwachten, werd een groot deel van de overeenkomst opnieuw niet gehaald in 2017. We hebben Vestia meerdere malen herinnert aan het belang van een implementatie(plan) van deze overeenkomst, zowel mondeling als schriftelijk.

Wel een stap in de goede richting: We ontvingen per adviesaanvraag het voorstel dat Vestia op vrijdagmiddag service verleent aan huurders. We staan voor verruiming van de tijden waarop het KCC bereikbaar is. Huurders die na hun werk thuiskomen en constateren dat iets gemaakt moet worden, kunnen Vestia pas de volgende ochtend bellen. In de adviesaanvraag stelde Vestia dat er geen vanzelfsprekende klanttevredenheidsverbetering zal zijn naar aanleiding van de openstelling. Wij menen dat het andersom geldt: open zijn op alle werkdagen, als semi-publieke instelling, is basisdienstverlening waar elke huurder van uit mag gaan. Is Vestia nooit bereikbaar buiten kantoortijden, dan leidt dat juist tot een laag cijfer.

De **klachtdefinitie** is diverse keren besproken: de indruk is dat veel huurders er met hun klachten niet “door komen”, onder andere omdat zij weliswaar een klacht indienen en de “auto reply” krijgen waarin wordt gesteld dat er binnen twee dagen door een manager contact wordt opgenomen - terwijl dit bijna nooit gebeurd.

De **geschillenprocedure** is breed besproken, onder andere zijn aanpassingen in het Geschillenreglement voorgesteld en is besproken dat Vestia klachtbehandeling stopt voordat een geschil dient.

We hebben diverse keren de wijze waarop wordt omgegaan met **huurachterstanden** geagendeerd. Vestia heeft zelf (mede door ons) een “benchmarkend” onderzoek uit laten voeren om het aantal huisuitzettingen te laten afnemen, maar ook hebben wij succesvol op een onregelmatigheid in de

zogenaamde “profit letter” van één van de Vestia-incassobureau’s geweest - deze onregelmatigheid is weggenomen en het incassobureau opereert nu conform wet- en regelgeving.

Prijs en aantal sociale woningen

Het aantal sociale woningen nam in 2017 opnieuw af. Vanwege onder andere onze negatieve zienswijze op scheidingsvoorstellen in meerdere gemeenten, moest Vestia de oplossingsrichtingen voor de toekomst van de sociale voorraad schetsen aan de Nederlandse overheid (Autoriteit Woningcorporaties) en lokale overheden. Wij hebben correspondentie opgezet met het Aw en een zienswijze op de scheidingsvoorstellen afgegeven, ook hebben we ons in het gesprek over het Haaglanden-convenant gemengd en bijgedragen aan het Haags en Rotterdams sociaal statuut c.q. herhuisvestingstrategie voor de groep huurders die zonder huis komt te zitten door ingrepen in de sociale voorraad.

Uiteraard hebben we ook in de consultatie ter visitatie van Vestia de afname van het aantal sociale woningen zeer zwaar aangezet als hét slechtste punt uit het volkshuisvestelijke beleid sinds 2012. Dat is geland in het Visitatierapport. Binnen prestatieafspraken hebben we in het Westland, Rotterdam en Pijnacker-Nootdorp een halt kunnen toeroepen aan respectievelijk verkoop, een bijzonder hoog plaatselijk percentage directe bemiddelingen en verkoop van sociale woningen.

Dan is er ook het huurbeleid van Vestia, dat ook bepaalt hoe de prijs ontwikkelt van woningen die al verhuurd zijn. In nauwe samenspraak met de Algemene Raad adviseerden we Vestia om zittende huurders, die in 2017 voor het vijfde jaar op rij een maximale huurverhoging dreigden te krijgen, relatief te ontzien. Dat is gebeurd, ten koste van nieuwe huurders, we stemmen absoluut steeds niet in met maximale huurverhogingen. Het is een vreemde positie om als belangenbehartiger slechts te kunnen meepraten over de *verdeling* van de huurverhoging, zeker als alle signalen aanduiden dat de schaarste voor meerdere doelgroepen (ook de middengroepen) toe is genomen.

Duurzaamheid

Onze input richting verduurzaming gaat in de eerste plaats uit van het belang van beschikbaarheid van een sociale woning onder het motto “liever een tochtige woning dan géén woning”.

Eind 2017 heeft Vestia de Visie I op duurzaamheid voorgelegd ter advisering. Hiervoor is in diverse gesprekken aandacht gevraagd voor het **bewonersperspectief bij verduurzaming**. De schouw in Scheveningen met een huurderscommissaris, de directeur Onderhoud en Ontwikkeling, een senior beleidsadviseur van de directie Onderhoud & Ontwikkeling en de inhoudelijk expert verduurzaming was illustratief omdat hier ook woningen en huurders werden bekeken waar verduurzaming onder huurders absoluut gewenst en zelfs gezonder zou zijn, maar waar Vestia verduurzaming (nog) niet op het netvlies had staan. De focus binnen Vestia lijkt te zijn verschoven van energieneutraal verduurzamen tot verduurzaming tot de tweede aftoppingsgrens. Hierdoor blijft het aanbod van betaalbare woningen enigszins gehandhaafd. Daarnaast wezen we Vestia er voortdurend op dat technisch verduurzamen en op “handige” momenten verduurzamen niet het enige is dat er moet

gebeuren. Verduurzamen is draagvlak creëren, huurders informeren en een zachte landing in de “nieuwe” woning faciliteren. Voor draagvlak is een basis van wederzijds vertrouwen belangrijk, wat Vestia er weer toe noopt de dienstverlening minimaal op een acceptabel niveau te brengen.

Servicekosten

Zo'n 14.000 huishoudens in Rotterdam-Zuid kregen meer dan € 200.000 **onterecht betaalde** voorschotten servicekosten terug. Diverse bewonerscommissies stelden kritische vragen over de wijze waarop de schoonmaak-servicekosten zich ontwikkelde, maar vingen bot bij Vestia. Hierna is de Huurdersraad ingesprongen en is in een intensieve samenwerking toegezien op herstel van de situatie. Dientengevolge de € 200.000. Een fors aantal huurders dat ten onrechte betaalde voor tuinonderhoud heeft in de zomer van 2017 alles wat ze vanaf 2015 betaalden ook teruggekregen. Gedurende 2017 is ook het proces op gang gebracht voor het eerlijk in rekening brengen (richting de toekomst en met terugwerkende kracht) van de huismeester in Westland. Diverse bewonerscommissies stelden hier al jarenlang vragen over, maar pas na tussenkomst van de Huurdersraad is binnen Vestia een werkgroep opgericht. De resultaten moeten nog volgen.

De samenwerking op het vlak van servicekosten is **intensief** en verliep niet zonder wederzijds onbegrip. Hoewel het resultaat telt kan er veel verbeterd worden in communicatie en vooral transparantie. Het aantal vragen vanuit de Huurdersraad was telkens torenhoog vanwege te weinig inzicht. De Hilledijk-samenwerking leidde tot een brief met aanbevelingen vanuit de betrokkenen van zowel Vestia als de Huurdersraad ter verbetering van de samenwerking in de toekomst.

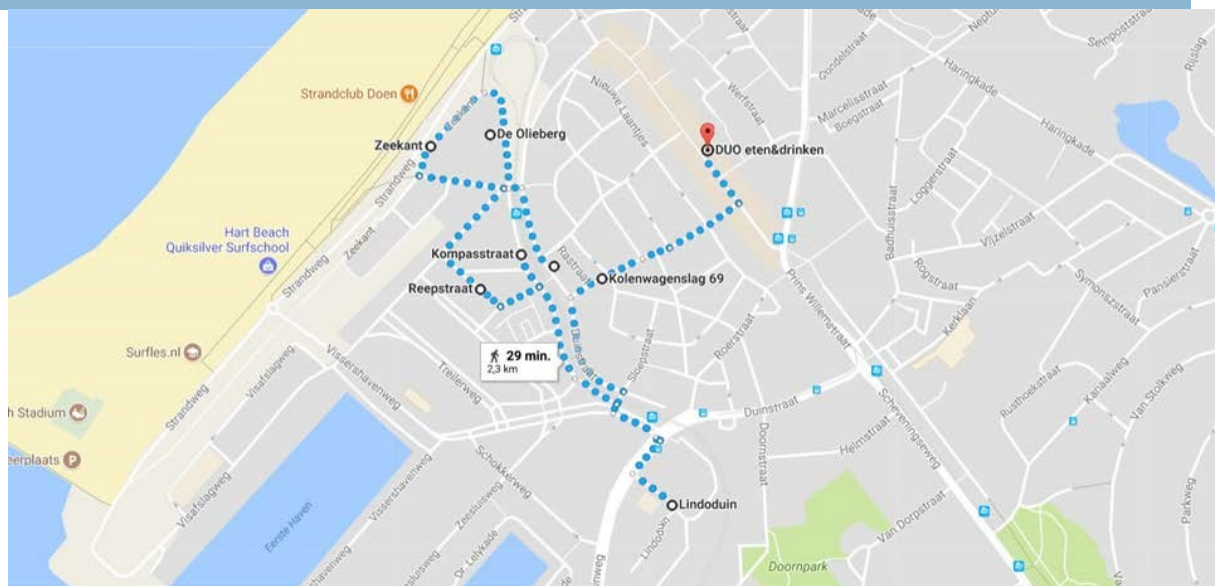
Kwaliteit van de woning

Op ons verzoek heeft Vestia de **basiskwaliteit** als beleid gepresenteerd, dit is adviesgerechtigd beleid. Wat hielp bij het agenderen van kwaliteit als thema waren de twee **schouwen** in respectievelijk Rotterdam en Den Haag-Scheveningen om diverse onderhoudssituaties te laten zien en bespreken.

Aan bod in Den Haag kwam:

- duurzaamheid mogelijkheden/onmogelijkheden
- kwaliteit liberaal geprijsde versus sociale woningen
- aanleiding tot een geschil: kan de kwaliteit hier echt niet beter?
- kwaliteit buitenkant woning
- situatie-Lindoduin
- schimmel
- leefbaarheid
- belang goedkoopste voorraad

HUURDERSRAAD VESTIA 2017



Vissershof 34
2583 TS Den Haag
52.098052, 4.273357

Weergegeven op bovenstaande afbeelding: de route van de schouw in Scheveningen en highlight "Vissershof".

Aan bod in Rotterdam kwam:

- (aanpak) verpaupering
- kwaliteitsverschil tussen twee dezelfde flatgebouwen, één onder beheer van de VvE, één onder beheer van Vestia (alleen huur)
- kwaliteit reparaties

Op onze Huurdersdag 2017 werd **wateroverlast** bijzonder vaak door huurders geagendeerd bij Vestia, net zoals de kwaliteit van reparaties. We hebben kunnen bereiken dat Vestia de kwaliteit van de woningen binnen, net zoals de kwaliteit van de woningen buiten, inzichtelijk gaat maken.

Daarnaast is in Den Haag een **onafhankelijk schimmelexpert** gerealiseerd door de diverse woningcorporaties en gemeenten. Een ontwikkeling waar we helemaal achter staan.

Langer en eerder thuis

Iedereen heeft uiteraard recht op een huis, maar hoe zal Vestia het woongenot blijven garanderen als er steeds minder zelfredzame mensen in Vestia-complexen wonen? Hoe wordt voorkomen dat veiligheid en mobiliteit een probleem wordt voor ouderen? Hoe worden ouderen in een niet-passende woning (4 hoog, zonder lift) verleid om naar een passende woning te verhuizen die voor

hen betaalbaar is? Waarom is er ontlabeld terwijl Nederland en dus ook huurders “vergrijzen”? Hoe kunnen burens en Vestia hun signaleringsrol vervullen als ze zien dat het niet goed gaat met iemand? Dit is een fors aantal belangrijke vragen die de ***nieuwe* werkgroep Eerder en Langer thuis** als urgent bespreekpunt bij Vestia heeft neergelegd. Er is wel een gesprek geweest, maar duidelijke antwoorden bleven uit; Er is simpelweg nog géén eerder of langer thuis-beleid. Dat betekent niet dat sociaal beheer niets doet, alleen dat de lijn en de toekomst onbekend is. Wat dat betreft is een ongewenste verslechterde situatie door Vestia in stand gehouden. Ook het Visitatierapport, verschenen aan het einde van het jaar, benadrukte de noodzaak van werk aan beleid voor Eerder en Langer thuis.

Eén deelvraagstuk dat al drie jaar bij Vestia is neergelegd is gedurende 2017 eindelijk tot een oplossing gekomen. Het betreft het tarief dat huurders betalen voor het stroomverbruik van een scootmobiel. Zo'n 900 huurders hebben hier mee te maken: een fiks aantal. Gedurende de komende jaren wordt het tarief voor een aantal huurders neerwaarts bijgesteld. Er komt nu één tarief met een duidelijke grondslag. Dit is winst, maar helaas moeten we alsnog langer over scootmobielen in gesprek: want hoe wordt omgegaan met huurders die een scootmobiel nodig hebben als er geen plek is in de woning? Hopelijk gaat het antwoord op dit vraagstuk geen drie jaar duren.

We zijn trots op onze rol op zorgbeleid in 2017: we hebben ervoor gezorgd dat de externe druk op Vestia groter is geworden en dat ontwikkeling van beleid prioriteit krijgt.

Huurdersraadplegingen en Huurdersdag 2017

Veel van de input die wij kregen uit onze Rotterdamse, Haagse, Zoetermeerse, Westlandse en digitale Delftse lokale huurdersraadpleging was bekende input: de leefbaarheid neemt af, reparaties gaan niet vlot, huurders zijn juist wél tevreden als het tegendeel wordt bewezen en ook vinden ze het positief dat ze mondjesmaat méér inzicht krijgen in servicekosten. Groot pijnpunt onder huurders en ons is het op een afstand houden van bewonerscommissies door sociaal beheer, zeker de bewonerscommissies die écht vol enthousiasme willen gaan voor een deel zelfbeheer, zoals contact met de schoonmakers, of voor wat burenhulp. Goed bewonersinitiatief mag nooit stranden op regeltjes, bureaucratie en onwil aan de zijde van Vestia. We hebben dit met succes besproken: Vestia heeft in eigen plannen opgenomen dat er meer bewonerscommissies komen. We hebben actief aangeboden mee te denken hoe Vestia dit kan realiseren.

De Huurdersdag van 2017 kende een ongekend bezoekersaantal. Het lukt de Huurdersraad om veel huurders te bereiken en betrekken, maar ook om deze huurders in gesprek met Vestia te laten gaan.

HUURDEERSRAAD VESTIA 2017



Afgegeven adviezen

Adviseren doen we liever en veelvuldig mondeling. Als sluitstuk op een samenwerkingstraject, of juist om een onderwerp op de agenda te krijgen, maken we gebruik van het formele adviesrecht.

Overzicht formele adviezen

Onderwerp	Soort	Strekking advies	Gevolg
Warmtewet	Gevraagd	Akkoord met niet-invoeren Warmtewet	Huurders betalen niet meer voor dezelfde energie
Scootmobielen	Gevraagd	Voorstel: vast tarief voor scootmobiel-energieverbruik	Huurders betalen een transparant tarief dat overeenkomt met werkelijke kosten, niet-verrekenbaar
Verkoop Tiendweg	Gevraagd	Akkoord met verkoop	n.v.t.
Dahliablok	Gevraagd	Akkoord met verkoop	n.v.t.
Huurbeleid	Gevraagd	Negatief over hoogte huur. Suggesties over verdeling: zittende huurders ontzien.	Vestia volgde in theorie de uitgangspunten maar vanwege lage mutatiegraad werd relatief veel huursomstijging toch bij zittende huurders behaald
Jaarplannen 2017	Ongevraagd	Reflectie strategie Vestia, o.a. opmerkingen over soft governance	We ervaren een verbeterde aanspreekbaarheid van management van Vestia
Kaderbrief 2018	Gevraagd	Invloed op jaarplan 2018	Meer aandacht voor bewonerscommissies in jaarplan 2018 opgenomen
Scheiding zienswijze	Gevraagd	Negatief voor	Dit traject loopt nog,

HUURDERSRAAD VESTIA 2017

		sommige gemeenten	momenteel in bezwaarfase bij Ministerie van BZK.
Onderhoud tuinen	Gevraagd	Vestia opereert conform wet en dient huurders die te veel betaalden te compenseren	Tientallen huurders kregen geld terug
Incasso	Ongevraagd	Aandacht voor verbetering incassotraject	De huisuitzettingen zijn fors gedaald in 2017

Bijzonder: prestatieafspraken

Formeel zijn biedingen adviesgerechtigd, maar zo is niet omgegaan met de prestatieafspraken. De biedingen van Vestia zijn in diverse gesprekken met huurders uit die gemeente en de Vestiabeleidsadviseur voor die gemeente doorgenomen waarbij opviel dat in veel steden hetzelfde wordt geboden. Daarop is gereageerd in gesprekken, waarna wijzigingen zijn doorgevoerd. De Huurdersraad heeft uitdrukkelijk gepoogd om te komen tot een basisbieding met Vestia, maar dat is niet gelukt.

Nakomertjes

Net voor het kerstreces in 2017 belandden een aantal welkome adviesaanvragen in onze inbox. De beantwoording vindt plaats 2018, maar de ontvangst van deze stukken is uitdrukkelijk het resultaat van het agenderen van deze onderwerpen gedurende 2017. Het gaat om:

- Beleid basiskwaliteit: gevraagd in advies jaarplan 2017
- Voorstel ongemaksreglement: naar aanleiding van een renovatie (Lindoduin), een asbestsanering (Prikkorf/Botreep) en ingrijpend liftonderhoud (Langenhorst)
- Duurzaamheidsvisie deel 1 van 2

Activiteiten

Werkgroepen

Zelfstandig in overleg met Vestia treden de FHVH (Hoogvliet), Bewonersorganisatie Zuidwijk en werkgroep Hilledijk, alsmede de HBVZ (Zoetermeer).

Daarnaast waren de volgende werkgroepen actief:

- Den Haag: o.a. betrokken bij de Haagse huurdersvertegenwoordiging en bij de verlenging en update van het Haags sociaal statuut, uiteraard ook in tripartite setting bij de gemeente
- Westland: o.a. initiator van traject herstel servicekosten huismeester
- Duurzaamheid: meepraten en denken over de visie duurzaamheid waarin een pad verder uitgewerkt wordt
- Nieuw! Eerder en langer thuis: o.a. aanjager van bespreking langer thuis met Vestia, verlevendiging van gesprekken op basis van praktijkervaring en meer
- Delft: aandacht voor woonfraude bij gemeente gevraagd
- Pijnacker-Nootdorp: stop op verkoop sociale woningen in Pijnacker-Nootdorp voor 2018

Energiecoaches

Onze energiecoaches geven gratis advies aan huurders die hun wooncomfort willen verhogen of die hun energierekening willen verlagen. Zij gaan aankomend jaar weer vele huurders, ook in samenwerking met gemeenten en op natuurlijke momenten zoals na onderhoud aan verwarmingsinstallaties, van advies voorzien.

Afgelopen jaar hebben de energiecoaches cursussen gevolgd zodat zij gratis advies kunnen geven. Ook zijn de eerste adviesgesprekken al afgelegd waarna er nog vele zullen volgen. Ook is er materiaal ontwikkeld wat ter beschikking is gesteld aan de energiecoaches. Denk hierbij aan relatief kleine en makkelijk oplossingen die je zelf kunt toepassen in je woning.

Digitale raadplegingen

In Delft geven de meeste aanwezige bewonerscommissies er de voorkeur aan hun energie te wijden aan hun eigen complex. Ter ondersteuning van de twee Delftse huurders die bij de gemeente inspraak verzorgen namens huurders, is een digitale vragenset rondgestuurd. Eén op de

HUURDERSRAAD VESTIA 2017

vier ontvangers reageerde hierop, de uitkomsten zijn gepresenteerd op een thema-sessie van de gemeente over leefbaarheid en de kwaliteit van wonen.

In gesprek met huurders

We organiseerden huurdersraadplegingen in Rotterdam, Westland (2), Den Haag én brachten de eerste Huurdersdag op een hoger niveau.

Uitgelicht: Huurdersdag 2017 : 400 huurders, 7 toezeggingen



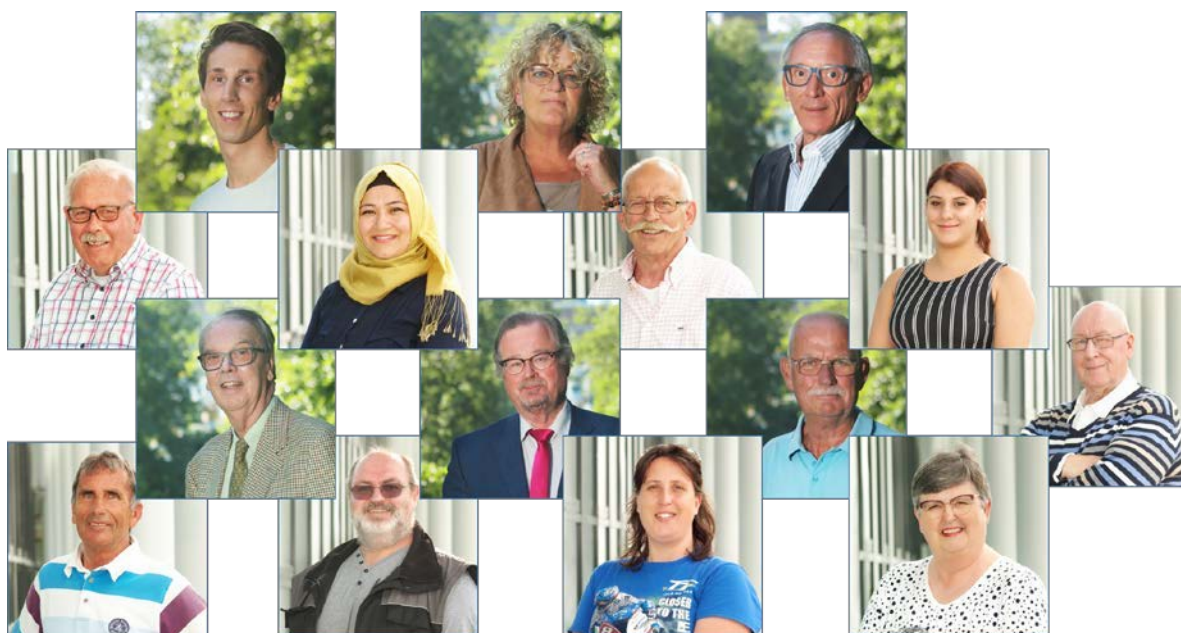
Afgezien van de vele gesprekken die we op 11 november 2017 voerden, de workshops budget, zorg, servicekosten en energiebesparing, het open huis en de ontmoetingen, hebben we ook de volgende 7 toezeggingen van Vestia genoteerd als binnengehaald succes:

1. Vestia gaat in 2018 open op vrijdagmiddag
2. Er is de komende drie jaar aandacht voor de verbetering van klantvriendelijkheid en onderhoud
3. Niet alleen de buitenkant van de woningen en de aanpak van achterstallig onderhoud, te beginnen in Rotterdam-Zuid, maar ook de binnenkant van de woningen, staan centraal bij Vestia. Gedacht wordt aan een "APK-keuring voor de kwaliteit van de woningen binnen"
4. Vestia gaat weer meer 'de wijk in' om eerder en langer thuis goed te kunnen begeleiden
5. De woningen die geschikt zijn voor ouderen worden gekoesterd omdat deze in de toekomst hard nodig zullen zijn
6. Er zullen aanpassingen komen aan gemeenschappelijke ruimten om veilig langer thuis wonen mogelijk te maken
7. Vestia gaat voor meer bewonerscommissies

Betrokkenen

Huurders voor huurders

Onze organisatie kent inmiddels 50 betrokken vrijwilligers die zich inzetten voor het huurdersbelang. Vooral het team energiecoaches heeft bijgedragen aan de groei van het aantal nieuwe vrijwilligers afgelopen jaar. De Algemene Raadsleden presenteren zich inmiddels ook professioneel (voorzien van foto's en introductieteksten) op de Huurdersraad-website.



Website

De website van de Huurdersraad is in 2017 11.000 keer bezocht. De trend uit 2016 zet zich voort: veel bezoekers naar aanleiding van nieuwe artikelen, rondom de huurverhogingstijd, naar aanleiding van de uitnodiging van de Huurdersdag en na mailings. Bezoekers komen regelmatig opnieuw terug, wat betekent dat er een aantal trouwe websitebezoekers is.

E-mailadressenbestand en mailings

Er is in 2017 een natuurlijke stijging van het aantal e-mailadressen van huurders geweest van ongeveer 2 nieuwe aanmeldingen per week.

HUURDERSRAAD VESTIA 2017

Daarnaast is hard gewerkt achter de schermen, waardoor Vestia in de toekomst e-mailadressen van nieuwe huurders met de Huurdersraad kan delen, indien de huurder dit toestaat.

Minstens één keer per maand zijn alle huurders in het e-mailadressenbestand (constant 10% van het aantal huishoudens) per mail geïnformeerd over activiteiten en bezigheden. Het openingsratio is gelijk gebleven, na mailings ontvangen we altijd wel een tiental reacties in onze info-mailbox.

Twitter

Het volgersaantal van @hvestia maakte een groei door naar 383 volgers. Dit is gebaseerd op enkele Tweets wekelijks. De volgers zijn voornamelijk professionals bij consultancy-bureau's binnen het domein wonen, gemeenten, andere woningcorporaties en politici.

Facebook

Met 137 likes is het aantal Facebook-volgers ten opzichte van vorig jaar opnieuw verdubbeld. Facebook werd desondanks relatief weinig gebruikt.

Experimenten

De schimmelexpert en verhuiscoach zijn succesvolle resultaten van tripartite overleg die laten zien dat niet alle ondersteuning voor huurders direct vanuit de Huurdersraad of Vestia hoeft te komen. We denken dat het positief zou zijn als we, waar Vestia functies en taken niet oppakt, onderzoeken waar we toch voordelen voor huurders kunnen realiseren. Contacten met instellingen zoals het Nibud voor budgetbeheer, het Milieucentrum voor energielastenverlaging en lokale organisaties ter ondersteuning van bewoners kunnen nuttig zijn.

Relatie met Vestia

We zetten in 2018 in op een kortere doorlooptijd van trajecten met Vestia, en snellere implementatie van gemaakte afspraken. In de eerste vergadering met de Raad van Bestuur van 2018 werken we de manier waarop we in adviestrajecten ook aandacht besteden aan implementatie, verder uit, uiteraard in overleg met Vestia.

Over de organisatie

Naamswijziging

We voerden een naamswijziging door ten behoeve van onze reputatie en vindbaarheid, de statutaire naam is behouden. Naar de Huurdersraad Vestia wordt als zodanig verwezen en de “roepnaam” LHV komt te vervallen.

Automatisering

Halverwege 2017 is Covide als CMS-systeem in gebruik genomen waardoor contacten met huurders beter geadmineistreerd worden en dossiers makkelijker overdraagbaar zijn.

Beleidsplan

In 2017 is het eerste beleidsplan (met meerjarenambities) ontwikkeld voor de periode 2018-2023.

Bestuur

De volgende bestuursleden waren het gehele kalenderjaar in functie:

Cees van der Harst (voorzitter)

Roel Ram (penningmeester)

Aron van Wijk (secretaris)

John la Gordt Dillié

Pieter Brouwer

De volgende bestuursleden waren een deel van het kalenderjaar in functie:

- Vertrekkend bestuurslid: Tot maart 2017 was Boyd van Loon algemeen bestuurslid. Omdat hij is verhuisd naar een niet-Vestia woning, is zijn bestuurslidmaatschap komen te vervallen. De Huurdersraad is Boyd zeer erkentelijk voor zijn inzet!
- Toetredend bestuurslid: De formele toetreding van Karin Bakker tot het bestuur is geregeld in het begin van 2017.

HUURDERSRAAD VESTIA 2017

Bureau

Laurette Vermeulen (beleid, 1 FTE)

Arianne Graafland (beleid, 1 FTE)

Petra de Hoog (bureau, 0,8 FTE)

Contact

Telefoon	085 0160105
WhatsApp	0640432309 en 0648086830
E-mail	info@huurdersraadvestia.nl
Website en chat	www.huurdersraadvestia.nl
Twitter	@hvestia
Facebook	Huurdersraad Vestia

De Stichting Landelijke Huurdersraad Vestia is een stichting in de zin van de Wet op het overleg huurders verhuurder artikel 1.f en staat ingeschreven in de KvK. Financiering geschiedt via Vestia op basis van de Wet op het overleg huurders verhuurder. Verantwoording van de organisatie en inspraak van huurders geschiedt onder andere op de Huurdersdag, via de Algemene Raad en op aanvraag.