

HUURDERSRAAD VESTIA

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

Advies opnemen aanvullende volkshuisvestelijke plannen in portefeuillestrategie per nieuwe woningcorporatie na splitsing Vestia

Datum 3 december 2021
Opstellers Rachel Moeniralam & Petra van der Burg
Ontvanger Raad van Bestuur Vestia

Geachte heer Schakenbos,

We worden als Huurdersorganisatie goed betrokken in de inhoudelijke voorbereiding van de splitsing van Vestia in drie woningcorporaties (Delft/Zoetermeer, Den Haag en Rotterdam). Ons is gevraagd input te geven op dit moment voor de nieuwe organisaties en waar mogelijk aan te geven hoe de nieuwe organisaties door de verschillen in de regio's kunnen afwijken.

Adviestraject en instemming splitsing

De Huurdersraad heeft de afgelopen jaren aan Vestia veel adviezen uitgebracht, die door de geldproblemen vaak niet konden worden opgevolgd. We gaan er vanuit dat Vestia deze adviezen meeneemt en alsnog oppakt in de nieuwe organisaties. Ook verwijzen we graag naar onze [brief aan de volkshuisvesting](#) van 4 februari 2021. Daarnaast gaven we in onze maatschappelijke reactie op de visitatie van Vestia (die nog in het visitatierapport eind 2021 zal worden gepubliceerd) aan wat we verwachten van de nieuwe organisaties.

Maandelijks overlegt een afvaardiging van ons bestuur en stedelijke werkgroepen met Vestia over de plannen. Met input van deze groep maken we in dit advies een aantal punten concreter in de verwachting dat Vestia ze vertaalt naar concrete plannen die in de portefeuillestrategie (per corporatie) landen. De portefeuillestrategie is als het ware het ondernemingsplan per nieuwe corporatie.

In 2022 zal Vestia ons een concept van deze portefeuillestrategieën voorleggen waarin we verwachten veel van onze adviezen terug te zien. We zullen dan als nodig aanvullend adviseren. Dat is een pré-consultatie. We gaan er vanuit vervolgens in te kunnen stemmen met de uiteindelijke plannen en hierop zullen we nog onze zienswijze uitbrengen in de eerste helft van 2022.

Overeenkomsten en verschillen tussen de gebieden

We willen graag benadrukken dat we het normaal en goed functioneren van de drie nieuwe woningcorporaties het allerbelangrijkste vinden. De problemen en achterstallige inzet op onder meer onderhoud, dienstverlening en participatie vragen we aan te pakken. Laten we gaan voor drie goede woningcorporaties die zorgen voor goed wonen. We hebben inmiddels

HUURDERSRAAD VESTIA

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

een commissie in verregaande oprichting die Vestia en ons zal ondersteunen bij wat dat dan is.

Er moet ruimte zijn voor lokale aanvullende afspraken die in de prestatieafspraken landen. We geven in dit advies al enige richting aan de lokale invulling, mede op basis van wat er door gemeenten al is gevraagd. We verwachten hier in de pré-consultatie nog verder op in te gaan.



Focus op de huurder die jarenlang de dupe is geweest

We willen dat de nieuwe corporaties investeren in de zittende huurders, die (jarenlang) bij Vestia hebben gehuurd. We leggen hierom daarop de focus in dit advies. Zorg er in de eerste plaats voor dat de prijs-/kwaliteitverhouding verbetert door te werken aan onderhoud en huurmatiging. Breng dienstverlening op peil. Zorg voor goede participatie en informatie om het vertrouwen te herwinnen.

Op de thema's beschikbaarheid, betaalbaarheid, huisvesting specifieke doelgroepen, kwaliteit en duurzaamheid, bewonersparticipatie en leefbaarheid en dienstverlening geven we hieronder advies, waarbij we in de kaders steeds de focus op de zittende huurders uitlichten en benadrukken.

Beschikbaarheid

Stop de liberalisatie van niet-DAEB woningen

Vestia liberaliseert nog altijd veel woningen op basis van de DAEB/niet-DAEB scheiding. Dat zorgt ervoor dat veel, vooral grote woningen met een vrije sector huur worden verhuurd na verhuizing en niet langer sociaal. De nieuwe corporaties zullen voor meer beschikbaarheid van sociale huurwoningen moeten zorgen door ervoor te kiezen om veel woningen die als niet-DAEB zijn geormerkt af te toppen en sociaal te gaan of blijven verhuren. Ook de gemeenten Rotterdam, Delft en Zoetermeer geven aan dit belangrijk te vinden.

Zet je in op behoud van en toevoeging aan de sociale woningvoorraad

Gezien de krapte op de woningmarkt zijn wij tegen de verkoop van sociale huurwoningen. Zet je in op behoud van de sociale voorraad en voeg die sociale woningen toe die een grote doorstromingsketen op gang brengen. Laat vooral in Rotterdam zien dat je bouwt en behoudt voor de doelgroepen voor wie de volkshuisvesting is bedoeld. Zorg in Zoetermeer dat de woningcorporaties de eerste keus zijn bij het bouwen en verhuren van sociale huurwoningen.

HUURDERSRAAD VESTIA

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

Betaalbaarheid



Huurmatigingsbeleid voor DAEB én niet-DAEB

Een gematigd huurbeleid voor alle Vestia huurders zal een groot deel van de negatieve gevoelens van huurders tegenover Vestia kunnen wegnemen. Hierbij is het van belang dat een uniform matigingsbeleid voorop staat in plaats van maatwerk waarbij willekeur en het recht van de sterkste op de loer ligt.

Stop met de inkomensafhankelijke huurverhoging

Pas de inkomensafhankelijke huurverhoging niet toe, want in de huidige krapte op de woningmarkt is het vinden van een meer betaalbare en passende woning niet mogelijk en schiet de maatregel zijn doel voorbij.

Top huren af binnen niet-DAEB

Om de betaalbaarheid en beschikbaarheid te bevorderen adviseren wij alle nieuwe woningcorporaties om een deel van de niet-DAEB woningen af toppen tot 1000 euro. Wij steunen dan ook de gemeenten Delft en Zoetermeer in dit verzoek. De Delft/Zoetermeerse corporatie adviseren wij om in te gaan op het verzoek van de gemeente Delft om mee te doen aan de regelingen waarbij de Delftse minimaregeling na 2019 is uitgebreid met het Sociaal Huurakkoord.

Huisvesting specifieke doelgroepen

Investeer in bouwen voor doorstroming

Investeren in aantrekkelijke woonvormen voor ouderen, beschermd wonen en andere alternatieve woonvormen is nodig. De kans op doorstroming van ouderen zit hem in aantrekkelijk aanbod aan de zachte kant: een fijne buurt met gelijkgestemden, niet meer eenzaam, hulp, winkels en openbaar vervoer dichtbij. Groepswonen voor ouderen of gemengde groepen en andere 'alternatieve' woonvormen zijn hiervoor een belangrijk instrument. De juiste woningen bouwen kan een keten aan verhuizingen op gang brengen, waardoor de beschikbaarheid enorm toeneemt.

Levensloopbestendig bouwen en renoveren

De gemeente Zoetermeer geeft in de woonzorgvisie aan behoefte te hebben aan levensloopbestendige woningen. In die visie wordt aangegeven dat 'Door de nieuwbouwopgave levensloopbestendig-ready te bouwen (aanpasbaar bouwen), zijn dure bouwkundige aanpassingen aan deze woningen in de toekomst niet meer nodig'. De Huurdersraad steunt dit.

Kwaliteit en duurzaamheid



Zorg voor een goed onderhoudsniveau

Werk achterstallig onderhoud weg. Prioriteer het wegwerken van achterstallig onderhoud boven het toevoegen van nieuwbouw. Een goed onderhoudsniveau is overal van belang.

HUURDERSRAAD VESTIA

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

Wij adviseren in beleid en prestatieafspraken hierover helderheid te geven en afspraken te maken. De nieuwe corporaties dienen er zorg voor te dragen dat hun huurders op het gebied van onderhoud even goed af zijn als bij een willekeurige andere corporatie. Daarom adviseren wij samen met de gemeente Zoetermeer dat de komende 10 jaar het onderhoudsniveau voor vergelijkbare complexen voor Vestia gelijk of beter is aan dat van de complexen van De Goede Woning en Vidomes. De gemeente Delft vraagt de nieuwe corporatie om te zorgen voor wind- waterdicht en schimmelvrije woningen. Dit zien we als een basis en we adviseren complexen waar deze problemen een rol spelen met voorrang toekomstbestendig te maken.

APK voor de binnenkant van de woning

Beheer moet plaatsvinden met extra aandacht voor de gezondheid en veiligheid van de huurders en voor hun woongenot. Bij het bepalen van beheer en onderhoudsplannen van de woningen, adviseren we dat de corporaties hierin ook de binnenkant van de woning meenemen. Het gaat hierbij om veiligheid, de visuele- en gebruikskwaliteit.

Geef iedereen inzicht in en uitzicht op verduurzaming en renovatie

De Huurdersraad vindt dat alle huurders uitzicht op toekomstige renovatie verdienen. Huurders en bewonerscommissies moeten participeren en informatie ontvangen over de onderhoudsplannen op de korte én lange termijn. Open en eerlijke informatie is hierin cruciaal, ook als de plannen nog niet helemaal zeker zijn. Huurders lijken toenemend geïnteresseerd in verduurzaming, de urgentie wordt groter en om de doelstellingen uit 2030 en 2050 te halen zullen de nieuwe corporaties hierover concrete aanvullende en betaalbare plannen moeten maken. De Huurdersraad steunt het verzoek van Delft aan de nieuwe corporatie om mee te doen aan open warmtenet Delft. In Zoetermeer zal de nieuwe corporatie aan moeten haken bij het aardgasvrijproject Zoetermeer.

Zorg voor een goede match tussen bewoner en woning

Zorg bij toewijzing van woningen voor een match tussen de onderhoudsstaat en de beperkingen van de woning (zoals snel kans op schimmelvorming) en de leefstijl en samenstelling van het huishouden. Houd hierbij rekening met de mogelijkheden en de gezondheid van de bewoners. Geef hierover vooraf goede voorlichting al bij de woningadvertentie.

HUURDERSRAAD VESTIA

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

Bewonersparticipatie en leefbaarheid



Zet je actief in op de vorming van bewonerscommissies

Zet bij een natuurlijke aanleiding in op het vormen van een bewonerscommissie. Stimuleer bewonersparticipatie indien mogelijk door bewoners bij sloop, renovatie en groot onderhoud te enthousiasmeren om een bewonerscommissie te vormen en niet slechts een klankbordgroep. Initieer ook bij kleinere onderhoudsprojecten zonder renovatie een bewonerscommissie. De nieuwe organisaties dienen aanvullend beleid te ontwikkelen en per corporatie een extra personeelslid in te zetten om dit waar te maken.

Faciliteer bewonerscommissies goed

Communiceer pro-actief en volg onze eerdere adviezen over wijkgericht werken en bewonerscommissies op. Faciliteer bewonerscommissies en eventuele klankbordgroepen goed en zorg dat zij zich onafhankelijk en professioneel kunnen laten ondersteunen. Maak dat inzichtelijk en op een laagdrempelige manier mogelijk. Neem hierbij ook minimaal de afspraken uit het nog vast te stellen 'Handleiding Samenwerken met bewonerscommissies' acht.

Zorg voor drie sterke huurdersorganisaties

Ook de Huurdersraad zal splitsen in drie onafhankelijke huurdersorganisaties. Faciliteer de nieuwe huurdersorganisaties goed en zorg dat de huurdersorganisaties zich goed kunnen laten ondersteunen. Borg de afspraken die Vestia met de oude Huurdersraad Vestia heeft gemaakt, voeg eventuele nieuwe afspraken toe en houd je aan de afspraken.

Zet extra in op leefbaarheid in alle sociale huurcomplexen

Zet in op de leefbaarheid, ook in de gebieden waar geen wijkaanpak voor is. Vooral in complexen met veel sociale huur. Kijk hierbij dus niet alleen naar het wijkniveau maar kijk ook op complexniveau. In Rotterdam is bijzondere aandacht voor het Liskwartier, Bergpolder en Zevenkamp gewenst.

Zet extra wijkbeheer in bij kwetsbare buurt of complex

In kwetsbare buurten en complexen wordt de huismeester gemist. In de meeste van deze complexen is extra sociale inzet nodig in de vorm van extra wijkbeheerder, een flatcoach of een huismeester. Plan deze inzet nog vóór de splitsing.

Zorg voor participatie in complexen waar de leefbaarheid in het geding is. Stuur wijkbeheerder op pad met (poster met daarop) concrete voorbeelden van leefbaarheidsactiviteiten waar bewoners aanspraak op kunnen maken. Met in ieder geval een opsomming van bijvoorbeeld: geld voor buurtbbq, geld voor bloemetjes.

Zorg voor een goede match tussen bewoner en (kwetsbare) buurt of complex

Houd bij woningtoewijzing rekening met de gewenste leefstijl binnen een complex. Als voorbeeld hierbij geldt het complex 'Palenstein'. Neem hiervoor in de eerste plaats in de woonadvertentie op wat voor soort complex het betreft.

HUURDERSRAAD VESTIA

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

Toon bij kwetsbare complexen en op bewonersinitiatief aandacht voor verbeteren van de instroom en een betere match tussen bewoners. Dit door bewoners aan te trekken die bijvoorbeeld geïnteresseerd zijn in tuinieren, deelname aan bewonerscommissie en/of bewonersactiviteiten etc. in de advertenties en overige woonruimtebemiddeling. Hierbij zou een kennismakingsgesprek verplicht gesteld kunnen worden. Hierin speelt de bewonerscommissie een belangrijke rol. Dat zorgt voor minder overlast en tevreden zittende én nieuwe huurders.

Dienstverlening



Zorg voor een dienstverleningsniveau gebaseerd op voldoende

Een goede dienstverlening is al jaren een van de belangrijkste speerpunten van de Huurdersraad. Let bij metingen over dienstverlening niet op gemiddelden, focus op het terugdringen van het aantal onvoldoendes. Zorg dat meldingen worden opgepakt, dat klachten goed worden afgehandeld, en reparatieverzoeken naar tevredenheid worden afgehandeld.

Laagdrempelig en toegankelijk communiceren

De afgelopen jaren hebben huurders weinig informatie over het onderhoud en de servicekosten ontvangen. De zittende huurders zijn op deze onderwerpen vaak sceptisch tegenover Vestia. Om het vertrouwen te herstellen zullen de nieuwe corporaties openstaande vragen zo spoedig mogelijk moeten beantwoorden. Maak inzichtelijk wat de huurder aan de corporatie heeft en op welk moment door betrouwbare, toegankelijke en open communicatie. Ook aan mensen die de taal niet machtig zijn of niet over een computer beschikken. Let hier goed op het perspectief van de huurders. Zorg voor een toegankelijke website en meld- en klachtenprocedures. Een handig hulpmiddel hierbij is de meterkastkaart voor alle huurders met info in 2023. Communiceer pro-actief in simpele taal met eenduidig gebruik van termen over de veranderingen die de splitsing met zich meebrengt. Zorg voor behoud van huidig personeel dat klantcontacten voert, zodat het op de hoogte is van deze veranderingen, gemakkelijk over de relevante informatie kan beschikken en deze ook duidelijk naar de huurder kan communiceren.

Laat wijkbeheerders spreekuur houden

Ga naar de huurders toe door de wijkbeheerders spreekuren te laten houden en te zorgen voor voldoende inlooplocaties. Laat wijkbeheerders niet alleen met nieuwe, maar ook met huidige bewoners kennismaken. Individueel en ook door bijeenkomsten en door bezoeken van wijkbijeenkomsten die door derden worden georganiseerd.

Zorg voor een transparante afrekening en toegankelijke inzage in de servicekosten

Organiseer tijdige en transparante afrekening van de servicekosten en maak inzage toegankelijk. Doe dit door het vrijmaken van extra middelen en hiermee een systeem in te richten met een hieraan gekoppelde app dat bovenstaande mogelijk maakt.

Ten slotte

HUURDERSRAAD VESTIA

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

We kijken uit naar het verwerken van onze adviezen in de plannen voor de nieuwe corporaties.

Namens bestuur Huurdersraad Vestia

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cees van der Harst', written in a cursive style.

Cees van der Harst
interim-voorzitter Huurdersraad Vestia