



Aan de Socialistische Partij  
T.a.v. mevrouw S. Beckerman

Per e-mail: s.beckerman@tweedekamer.nl

**Contactgegevens**

Postadres  
Postbus 29013  
3001 GA ROTTERDAM

Telefoon: 088 124 3605

e-mail:

secretariaat\_raad\_van\_bestuur@Vestia.nl

internet:www.vestia.nl

**Datum** 31 mei 2020  
**Ons kenmerk** Arjisch/robstra/Zb SP  
**Betreft** Zwartboek SP over Vestia

Geachte mevrouw Beckerman,

Op woensdag 20 mei jl. ontvingen wij een zwartboek met klachten van onze huurders. Zoals bij de aanbieding met u is afgesproken, geven wij een reactie op de twee door u gestelde eisen: 1) géén huurverhoging en 2) al het achterstallig onderhoud dient direct uitgevoerd te worden.

**Dank**

Allereerst willen wij de SP bedanken voor het extra onder de aandacht brengen van deze klachten. Hoewel wij streven naar alle klachten van onze huurders zo goed mogelijk aannemen en opvolging eraan geven, zien we in het zwartboek dat dit niet altijd goed gaat. Wij betreuren dat het behandelen van vragen, meldingen of klachten niet altijd goed gaat en dat huurders hiervan ongemak ervaren.

**Blijf met ons in gesprek**

We benadrukken dat alle huurders met hun vragen en opmerkingen altijd bij ons terecht kunnen, ongeacht of de meldingen al eerder zijn gedaan. We nodigen de betrokkenen dan ook graag uit hun meldingen (nogmaals) aan ons door te geven. Aangezien de meeste klachten in het zwartboek niet tot een adres te herleiden zijn, hopen we dat zoveel mogelijk betrokkenen dit doen, zodat we gericht naar oplossingen kunnen kijken.

**Vestia meet haar dienstverlening constant**

Voordat we ingaan op uw eisen, willen we benadrukken dat wij dagelijks onze bewoners vragen hoe zij de dienstverlening door Vestia ervaren. Daarnaast meten we regelmatig de kwaliteit van ons vastgoed en de beleving van het wonen. Hoewel de gemiddelde cijfers en uitkomsten vergelijkbaar zijn met vele woningcorporaties, weten we dat het niet altijd goed gaat. Wij rapporteren naar onze Huurdersraad en in ons jaarverslag open over onze dienstverlening en wat we doen om het wonen in het algemeen en de dienstverlening te verbeteren. Uw zwartboek zullen we de komende weken en maanden ook betrekken bij onze inspanningen het steeds beter te doen.

### **Onze reactie op uw eisen**

In het gesprek dat wij met de huurders en met de SP hadden tijdens de aanbidding, kwamen twee belangrijke eisen naar voren, waar wij nu op ingaan.

1. Stop de huurverhoging.
2. Voer al het achterstallig onderhoud direct uit.

### **Ad 1. Huurverhoging**

Veel huurders vragen ons, waarom wij in deze moeilijke tijd de jaarlijkse huurverhoging doorvoeren. Er zijn ook debatten over gevoerd in de Tweede Kamer, want op veel plekken in het land is deze vraag gesteld. We begrijpen deze vraag heel goed. De Coronacrisis raakt niet alleen onze gezondheid en ons sociale leven. Ook op het gebied van werk en inkomen voelen veel mensen de gevolgen van deze crisis. Uitkeringen, pensioenen, de huurtoeslag en de meeste salarissen worden gewoon uitbetaald. Het uitstellen van de huurverhoging of het verlagen ervan naar 0% betekent dat wij middelen missen, die wij nodig hebben om onze huurders nu en in de toekomst van dienst te kunnen zijn. Met de huurinkomsten zorgen wij voor het onderhoud van de ruim 65.000 woningen die wij verhuren en voor buurten die schoon, heel en veilig zijn. De overheid vraagt ons om woningen te isoleren en aardgasvrij te maken, nieuwe woningen te bouwen en wijken te vernieuwen met woningen voor verschillende soorten huishoudens. Daarnaast zijn wij een saneringscorporatie en dat betekent dat wij ons aan afspraken met het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) moeten houden om weer helemaal financieel gezond te worden.

Het uitstellen van de huurverhoging biedt op langere termijn geen oplossing voor huurders die – doordat ze minder inkomen hebben – betalingsproblemen hebben. In lijn met de opstelling van de Tweede Kamer kiezen wij ervoor om de huurverhoging voor iedereen door te voeren, maar verliezen daarbij de persoonlijke situatie van huurders niet uit het oog. Sterker, voor iedere huurder die direct door de Coronacrisis in de problemen dreigt te raken, bieden we maatwerk bij betalingsproblemen; dat doen we al sinds de start van de crisis. Iedereen die moeite heeft om de huur te betalen kan contact met ons opnemen, zodat we met hen persoonlijk naar een oplossing kunnen kijken en afspraken kunnen maken. Ook monitoren wij zelf: als we huurachterstanden zien ontstaan, dan nemen wij contact op met de huurder om te vragen wat er aan de hand is en om hulp aan te bieden. We volgen sinds de Coronacrisis een aangepast beleid op incasso en huisuitzetting, passend bij de situatie. In het bijzonder ook voor de vele huurders van bedrijfspanden, die door sluiting of forse aanpassingen hun voornaamste bron van inkomsten kwijt zijn.

De verhoging van de huurprijzen is bepaald in een wettelijk systeem, waarbij het maximum van de verhoging is bepaald. Net als veel andere wooncorporaties gaan wij niet over deze grens heen en voeren wij een inflatievolgend huurbeleid dit jaar. In de praktijk komt dit neer op dat een deel van onze huurders een huurverhoging onder inflatie krijgt en een deel erboven. Daarbij gebruiken we het principe dat mensen die relatief wat minder huur betalen iets boven inflatie krijgen en mensen die relatief wat meer huur betalen onder inflatie of geen huurverhoging.

## **Ad 2. Achterstallig onderhoud**

We hebben in de afgelopen jaren onderhoud uitgevoerd. Door het derivatendebacle heeft Vestia op veel plaatsen in het land in een te kleine mate kunnen meedoen met volkshuisvestelijke opgaves op het gebied van duurzaamheid, gebiedsontwikkeling en nieuwbouw. Maar vanaf dag één hebben we nooit op onderhoud bezuinigd en geprobeerd het efficiënt en doelmatig uit te voeren. Toch krijgen we signalen, waarvan dit zwartboek een hele duidelijke is, dat er sprake is van achterstallig onderhoud op een aantal specifieke plekken, die we niet op korte termijn in beeld hebben om te onderhouden of renoveren. Daarbij weegt ook mee, dat de verhouding tussen prijs en kwaliteit in sommige gevallen niet meer in evenwicht is. We zijn bezig dit goed in beeld te brengen en aan het onderzoeken hoe we dit kunnen aanpakken, binnen onze kaders van de sanering.

Elke drie jaar onderzoeken we of onderhoud aan het complex en/of de woning nodig is, zoals schilderen of reparatie van het dak. Op basis van dit onderzoek kunnen we besluiten dat onderhoud uit te stellen, omdat het technisch nog niet noodzakelijk is. Hierbij kijken we eerst naar de technische noodzaak en veiligheid en pas daarna naar de uitstraling, dus of een woning bijvoorbeeld 'strak in de verf zit'. Zo kan het gebeuren, dat onderhoud op het oog nodig lijkt, maar we toch besluiten het later uit te voeren. Andersom komt het ook voor dat, als we 'toch het dak moeten aanpakken', we het schilderwerk eerder doen dan gepland.

De gemiddelde conditiescore van ons vastgoed wordt aan de hand van een aantal objectieve criteria vastgesteld. Deze komt in 2019 uit op 2,0 (score 1 is uitstekend, 2 goed, 3 redelijk, 4 matig, 5 slecht en 6 zeer slecht). De score betekent dat de staat van onderhoud van het vastgoed goed is. Dat laat onverlet dat wij alle klachten serieus nemen en dat in onze onderhoudsbegroting meenemen. We hebben het hier over het gemiddelde cijfer, maar we realiseren ons ook dat er woningen onder het gemiddelde zitten en dat er huurders zijn die klachten hebben. Voor die woningen is ons streven om dit zo snel mogelijk aan te pakken.

## **Resumé**

We kunnen uw eisen niet volledig overnemen. 0% huurverhoging en al het achterstallig onderhoud oplossen kunnen financieel niet. Wat we wél gaan doen, is zoveel mogelijk op maat huurders helpen, die ontevreden zijn en zich bij u gemeld hebben via het zwartboek. Wij hopen dat we de komende maanden veel klachten kunnen oplossen. En huurders geholpen hebben die door de Coronacrisis in de problemen zijn gekomen bij het betalen van de huur.

Als we wat verder in de toekomst kijken, gaan we zeer goed naar de signalen over het achterstallig onderhoud kijken en binnen onze financiële mogelijkheden de inzet hierop vergroten.

We hebben afgesproken om in het najaar met elkaar te spreken over een mogelijke nieuwe bijeenkomst, om zo de voortgang te monitoren.

Met vriendelijke groet,  
Vestia



Arjan Schakenbos  
Voorzitter raad van bestuur



Robert Straver  
Directeur Wonen