



**Gemeente  
Rotterdam**

Stadsontwikkeling  
Klimaat, Bouwen, Wonen  
Chantal Zeegers  
Van: H. Holwerda  
Telefoon: 0610457964

Uw kenmerk: 22bb4667  
Ons kenmerk: M2206-4713 22bo4896

Onderwerp: Vestia huurders willen fatsoenlijk  
wonen

Datum: B&W 23 augustus 2022

Aan de gemeenteraad

Op 28 juni 2022 stelde T.S.J. Coşkun (SP Rotterdam) ons schriftelijke vragen over 'Vestia huurders willen fatsoenlijk wonen'

Inleidend wordt gesteld:

'Het college heeft in een brief van 17 mei aangegeven een zienswijze te hebben ingediend over de splitsing van Vestia en oprichting van een nieuw lokale woningbouwcorporatie<sup>1</sup>.

De SP heeft vragen over de splitsing van Vestia en toelating van een nieuwe/lokale corporatie. Het is goed dat Vestia wordt opgesplitst, maar de splitsing moet wel goed verlopen. De SP heeft samen met huurders vaak de tocht-, vocht- en schimmelproblemen die door Vestia niet goed worden opgelost, aan de kaak gesteld. Huurders hebben recht op een organisatie die beter functioneert en woongenot garandeert. In 2020 hebben Vestia huurders een zwartboek overhandigd aan Vestia<sup>2</sup>.

Er zijn een aantal zaken die de SP niet terugziet in de zienswijze. De splitsing van Vestia raakt 23.000 huishoudens. Vragen en zorgen van huurders met betrekking tot inspraak, klantenservice en goed onderhoud komen in de zienswijze niet aan bod. Meerdere steden in de regio zoals Delft en Den Haag spreken zich nu uit met hun eigen wensen en bedenkingen over de splitsing van Vestia. De SP vindt het belangrijk dat ook de wethouder Wonen in Rotterdam duidelijk maakt dat de nieuwe organisatie beter gaat functioneren voor de huurders.

De SP-fractie heeft de volgende vragen hierover:

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

---

<sup>1</sup> Document RotterdamRaad - [22bb003525] Collegebrief over Zienswijze splitsing Vestia en toelating nieuwe/lokale corporatie - iBabs RIS

<sup>2</sup> Ontevreden huurders maken zwartboek over Vestia: 1600 klachten, waarvan ruim 350 uit Rotterdam | Rotterdam | AD.nl



**Vraag 1:**

**Is de wethouder op de hoogte van de problemen die Rotterdamse Vestia huurders dagelijks meemaken? Wat vindt de wethouder ervan dat deze huurders al jaren in een ongezonde woning wonen en gemiddeld meer betalen voor deze woningen dan huurders van andere corporaties?**

**Antwoord:**

Ja, wij zijn bekend met problemen die huurders van Vestia ondervinden. Wij zijn van mening dat huurders gezond, veilig en plezierig moeten kunnen wonen in Rotterdam. Ook de huurders van Vestia.

**Vraag 2:**

**Wat gaat de splitsing van Vestia concreet betekenen voor de huurders van Vestia? Zijn Rotterdamse huurders van Vestia inmiddels op de hoogte gebracht van de splitsing?**

**Antwoord:**

Na de splitsing van Vestia blijft er voor de huurders veel hetzelfde. Huurders kunnen in hun huis blijven wonen, het huurcontract blijft hetzelfde en de service loopt door. Wel krijgt Vestia een nieuwe naam en veranderen de contactgegevens. Ook ontstaan er drie zelfstandige corporaties met een sterkere lokale binding, die compacter zijn en makkelijker bereikbaar en aanspreekbaar voor huurders.

De splitsing van Vestia is onderdeel van de structurele oplossing voor Vestia om weer financieel gezond te worden. De splitsing leidt tot extra financiële mogelijkheden, doordat de corporaties eerder financieel gezond zijn en weer financierbaar zijn. De extra middelen zet Vestia onder meer in voor een gematigder huurbeleid en extra onderhoud, aspecten waar de huurders van Vestia profijt van hebben. Vestia laat weten dat de huurders inmiddels schriftelijk persoonlijk op de hoogte zijn gebracht over de splitsing en de namen van de nieuwe corporaties. Later dit jaar informeert Vestia haar huurders persoonlijk over de informatie die zij nodig hebben over de nieuwe corporaties. Huurders kunnen ook voor vragen terecht bij Vestia.

**Vraag 3:**

**Is de wethouder het met de SP eens dat de huurders van Vestia het verdienen om eindelijk fatsoenlijk te kunnen wonen in een gezonde woning met goede klantenservice? Zo ja, wat gaat de wethouder doen om dit voor de huurders van Vestia mogelijk te maken?**

**Antwoord:**

Wij zijn het met de SP eens dat huurders van Vestia gezond, veilig en prettig moet kunnen wonen. Een goede dienstverlening van Vestia is essentieel voor tevreden huurders. Vestia wil de dienstverlening verbeteren: goede bereikbaarheid, inleven in de huurder, zeggen wat Vestia doet en doen wat ze zeggen. Wij zullen samen met de Huurdersraad, die goede dienstverlening als speerpunt heeft, de dienstverlening van Hef Wonen (de Rotterdamse corporatie per 1 januari 2023), volgen en indien nodig het gesprek aangaan als de dit achterblijft.



'De SP las in de collegebrief over 'Zienswijze splitsing Vestia en toelating nieuwe/lokale corporatie' dat de wethouder een aantal aandachtspunten heeft meegegeven aan Vestia. Eén van de aandachtspunten volgens de wethouder: 'overall ontbreekt het op meerdere onderwerpen aan ambitie.' We hebben hier de volgende vragen over:'

**Vraag 4:**

**Wat bedoelt de wethouder precies met het ontbreken van ambitie op meerdere onderwerpen? En welke onderwerpen worden er hierbij bedoeld?**

**Antwoord:**

Als onderdeel van de aanvraag voor de zienswijze heeft Vestia een portefeuillestrategie opgesteld. In dit document geeft Vestia aan welke volkshuisvestelijke opgave Vestia na de splitsing invult. In de portefeuillestrategie wordt duidelijk dat Vestia een deel van de opgaven niet of beperkt invult en ook niet altijd ambities formuleert. Voorbeelden van het ontbreken van ambitie en concrete doelstellingen zijn:

- De omvang van voorraad goedkope woningen, met name woningen tot de kwaliteitskortingsgrens, dit ondanks de forse en snelle afname in dit segment.
- Voor verduurzaming zijn geen doelstellingen geformuleerd voor isolatie (bijvoorbeeld wanneer geen EFG labels meer), realisatie aantallen aardgasvrije woningen en bijdrage gebiedsaanpakken.
- De bijdrage aan huisvesten van (lage) middeninkomens en middensegment.
- De bijdrage aan verbeteren leefbaarheid van kwetsbare wijken.

'De SP vindt het van grote waarde dat Rotterdamse huurders betaalbaar kunnen wonen in een goede en gezonde woning. Twee aandachtspunten zijn daarbij van belang: Ten eerste de zekerheid dat geplande of ongeplande onderhoudswerkzaamheden aan de woning goed en efficiënt uitgevoerd worden, waarbij de huurder één aanspreekpunt heeft per project. Hierbij zou het in dienst nemen van eigen onderhoudsmonteurs per wijk een mogelijke oplossing zijn. Ten tweede de zekerheid dat huurders op een laagdrempelige manier face-to-face met de medewerkers van de nieuwe organisatie in contact kunnen komen om onderwerpen rond de woning te bespreken en op te lossen. Inspraak voor huurders moet hierin goed geborgd zijn. Hierbij kunnen meerdere servicekantoren in de wijken en periodieke buurtbijkomsten mogelijke oplossingen zijn.'

**Vraag 5:**

**Is de wethouder het met de SP eens dat bovenstaande aandachtspunten en oplossingen van grote waarde zijn voor een goede en gezonde woning?**

**Antwoord:**

In onze zienswijze hebben we aangegeven te verwachten dat met de splitsing een lokale corporatie ontstaat die een sterkere binding heeft met Rotterdam. De aandacht hoeft niet langer verdeeld te worden over meerdere gemeenten. We gaan ervan uit dat bij Hef Wonen de bereikbaarheid en aanspreekbaarheid eenduidiger en gemakkelijker wordt voor huurders. De Huurdersraad heeft hierover bij de voorgenomen splitsing van Vestia (onder meer middels een eigen zienswijze) waardevol advies gegeven: zorg voor een dienstverleningsniveau gebaseerd op voldoende, communiceer laagdrempelig en toegankelijk, beantwoord openstaande vragen zo spoedig mogelijk en laat wijkbeheerders spreekuur houden.



Het is aan Hef Wonen om met deze adviezen hun dienstverlening goed in te vullen. Zoals aangegeven bij het antwoord op vraag 3 zullen wij de dienstverlening volgen en indien nodig met Hef Wonen hierover in gesprek gaan.

**Vraag 6:**

**Is de wethouder bereid om bovenstaande aandachtspunten en oplossingen mee te geven aan de nieuwe organisatie? Zo nee, waarom niet?**

**Antwoord:**

In aanvulling op het antwoord op vraag 5, gaan wij er vanuit dat Vestia, in overleg met de Huurdersraad Vestia, de dienstverlening van de nieuwe corporaties zo invult dat deze verbetert en bijdraagt aan tevreden huurders.

  
De secretaris,  
V.J.M. Roozen

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

  
De burgemeester,  
R.A.C.J. Simons, t.b.