

Rapportage Vestia vervolgactie op bewonersenquête Bergeijk

November 2019



1. Inleiding

Dat Vestia een saneringscorporatie is ontslaat haar in ieder geval niet van haar verantwoordelijkheid om de kwaliteit van haar bezit op peil te houden, dat betekent ook het doen van regulier onderhoud. Dit maakt nadrukkelijk onderdeel uit van het vastgestelde verbeterplan van Vestia. In het verbeterplan van Vestia is opgenomen dat Vestia het reguliere (instandhoudings)onderhoud moet doen en hier zijn middelen voor gereserveerd.

Wel is het zo dat voor Vestia beperkte financiële ruimte is om verbeteronderhoud te plegen (nieuwe badkamers, keukens, grootschalige isolatie). Deze afspraken uit het verbeterplan worden gemonitord door de gemandateerde saneerder, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), in samenspraak met de Autoriteit Woningcorporaties.

Deze monitoringscommissie heeft hierover het volgende aangegeven: In de monitoring van Vestia is het onderhoud van de woningen een belangrijk onderwerp. Vestia onderhoudt haar woningen en heeft in 2017 een integraal extern onderzoek laten doen naar de conditie van het volledige bezit. Hier valt Bergeijk ook onder.

De uitkomsten van de conditiemeting zijn vertaald naar de meerjarenbegroting waarvoor Vestia haar onderhoudsbudget heeft. Uit de extern gevalideerde en objectieve conditie meting komt niet naar voren dat er sprake zou zijn van grootschalig achterstallig onderhoud; ook niet in Bergeijk. Vestia herkent zich dan ook niet in een dergelijk beeld. De staat van het bezit is gemiddeld genomen vergelijkbaar met het corporatiebezit in Nederland.

2. Beeld bewoners wijkt af.

Het is ons bekend dat we weliswaar als Vestia zelf aangeven dat het reguliere onderhoud gewoon doorgaat, maar dat bewoners het als sober ervaren.

Ook in het rapport van de bestuurlijk regisseur Hamit Karakus omtrent de oplossingsrichtingen voor de volkshuisvestelijke problematiek in de maatwerkgemeenten van juli 2019 wordt gemeld dat de huurders het onderhoudsbeleid als sober ervaren, terwijl Vestia wel een relatief hoge streefhuur hanteert en relatief weinig investeert in de betrokken woningen. Vestia geeft ook al langere tijd aan in b.v. de gesprekken omtrent de prestatieafspraken dat zij de komende jaren niet investeert in de niet kerngemeenten noch duurzaamheid maatregelen gaat treffen.

3. Bewoners enquête voorjaar 2019

Kijken we naar de rapportage van de bewonersenquête uit het voorjaar van 2019 dan lijkt het dat het ervaren van het onderhoud als sober, zoals hierboven geschetst, in die rapportage geduid wordt als dat er sprake is van achterstallig onderhoud in de ogen van veel bewoners.

De bewonerscommissie van Bergeijk heeft in het voorjaar een enquête uitgevoerd met een goede respons onder de 446 woningen die Vestia in Bergeijk/Luijks gestel heeft.

De vragen betroffen 3 onderdelen:

- Het onderhoud van de woning.
- De huurhoogte.
- Enkele algemene punten.

Als hoofdpunten uit deze bewoners enquête is naar voren gekomen dat:

- 71% van de Vestia huurders ontevreden is over Vestia.
- 78% van de huurders van mening is dat er sprake is van achterstallig onderhoud.
- 70% van de huurders de huurprijs te hoog vindt.

4. Niets doen geen optie

Na het ontvangen van de enquête is de vraag binnen Vestia gerezen wat wijsheid is te doen met de uitslag.

Immers een paar beleidskaders van Vestia zijn helder, en die zijn ook uitvoerig met de gemeente en bewonerscommissie gecommuniceerd:

1. Vestia volgt qua huurbeleid de lijnen van het scheidingsvoorstel.
2. Vestia investeert de komende jaren niet in Bergeijk/Luyksgestel in duurzaamheidsmaatregelen en/of kwaliteitsverbetering via renovatie/groot onderhoud met verbeteringen.
3. Er loopt al langere tijd een verkooptraject voor verkoop van de Vestia portefeuille in Bergeijk/Luyksgestel aan een lokale/regionale corporatie.

Ook weten we dat het normale planmatige onderhoud wordt uitgevoerd. En dat in de laatste 3 jaar er 897 reparatie meldingen zijn ontvangen. Dit betekent dat we gemiddeld 0,7 reparaties per woning per jaar hebben uitgevoerd – dit is ook ongeveer het gemiddelde gerekend over al onze woningen door heel Nederland.

Tenslotte weten we ook dat het aantal meldingen die wij ontvangen over tocht, vocht en schimmel / isolatie binnen het gemiddelde voor alle woningen van heel Vestia valt.

Maar toch was voor Vestia niets doen absoluut geen optie. Mede ook vanwege het feit dat in de missie van Vestia staat dat zij tevreden huurders wil nu en in de toekomst.

Er is voor gekozen om pro-actief met de resultaten van de enquête aan de slag te gaan.

Een en ander erop gericht om te laten zien dat we hun ontevredenheid serieus nemen, hun klachten en ongemakken willen oplossen voor zover dat realistisch en haalbaar is. En te laten zien dat Vestia zich inspant om een goede verhuurder te zijn.

5. Informatie nieuwsbrief mei 2019

Vestia heeft allereerst een informatie nieuwsbrief opgesteld voor alle huurders, omdat zij regelmatig hoorde dat er behoefte is aan meer en betere informatie en regelmatig vragen van bewoners tussen wal en schip leken te vallen. Deze nieuwsbrief is in mei 2019 verspreid, en daarin zijn informatie rubrieken opgenomen omtrent duurzaamheid, het onderhoudsbeleid, huurprijsbeleid, hoe om te gaan met vocht en schimmel, de overname van bezit door een andere corporatie(s) en waar bewoners met hun vragen terecht kunnen. Een exemplaar is in de bijlage toegevoegd.

6. Vestia vervolgactie onder al onze huurders

In overleg met de bewonerscommissie en de gemeente hebben we ervoor gekozen om kort na de zomervakantie een gefaseerde actie uit te voeren onder al onze huurders in Bergeijk/Luyksgestel om de problemen waar huurders mee te kampen hebben zoveel mogelijk op te lossen.

Wij hebben in de maanden september en oktober 2019 gefaseerd alle 446 huurders aangeschreven met daarin de oproep om hun verzoeken aan ons door te geven. Dit kon bijvoorbeeld een vraag zijn die nog niet door ons beantwoord was, of een reparatie in de woning; zoals een lekkende kraan, een klemmende deur of een loshangende trapleuning. Ook kon het zijn dat een huurder misschien op dat moment een vraag had over de huurprijs of over de leefbaarheid rondom de woning, of werd er overlast van burens ervaren. Ook dergelijke cases en alle andere vragen en verzoeken waren welkom.

Er zijn vanaf begin september steeds 50 brieven per week verspreid. Alles is erop gericht steeds na een melding binnen enkele dagen een afspraak te maken met de betrokken bewoner om langs te komen voor de reparatie of eerst te inspecteren indien noodzakelijk. Uiteraard is, indien een vraag telefonisch te beantwoorden was, zoveel mogelijk binnen enkele dagen na melding teruggebeld.

7. Resultaten van deze vervolgactie

In totaal zijn over deze periode september en oktober 195 contacten aangemaakt. Deze zijn opgebouwd uit 182 unieke adressen, waarvan 13 adressen voor meerdere onderwerpen contact hebben gezocht. Dit betekent dat circa 40% van de huurders uit beide kernen contact hebben gehad met Vestia.

Overzicht op basis van rubrieken:

Rubriek	Aantal Bergeijk	Aantal Luyksgestel	Totaal
Algemeen	18	4	22
Huur (contract/prijs)	9	1	10
Incasso	13	1	14
Leefbaarheid	1	-	1
Sociale meldingen	2	-	2
Reparaties	125	21	146
Totaal	168	27	195

Toelichting

Bekijken we dit overzicht dan zien we dat de rubriek 'algemeen' wat toelichting behoeft. Het gaat hier vooral om rijp en groen vragen. Het betreft b.v. vragen m.b.t. woonruimteverdeling, het beleid van Vestia, toelichting op brochures en dergelijke.

Daarnaast kan gesteld worden dat 'reparatiemeldingen' de boventoon voeren.

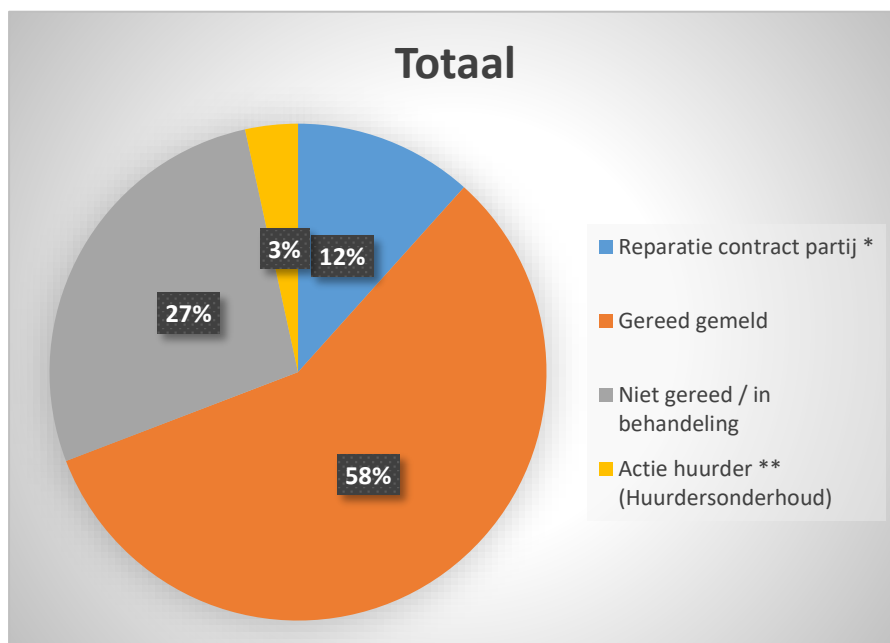
Totaal gaat het om bijna 75% reparatieverzoeken.

Inspectie

Het is bekend dat Vestia in deze regio werkt met een gebiedsaannemer. Getracht is zoveel mogelijk de reparatiemeldingen direct door te zetten naar onze gebiedsaannemer voor afhandeling van de reparatiemelding. In 27 gevallen is het noodzakelijk geweest dat er vooraf een inspectie is uitgevoerd door een Vestia opzichter.

Status van de reparatieverzoeken:

Rubriek	Bergeijk	Luyksgestel	totaal
Reparatie contract partij *	16	1	17
Gereed gemeld	72	12	84
Niet gereed/in behandeling	33	7	40
Actie huurder ** (huurdersonderhoud)	4	1	5
TOTAAL	125	21	146



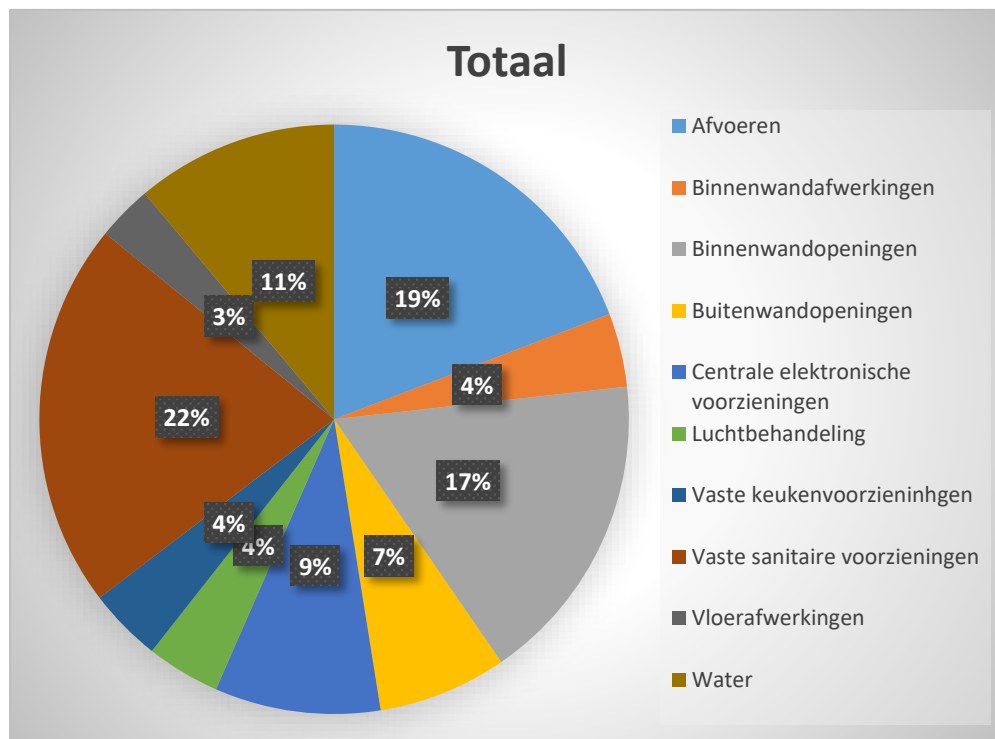
Toelichting

Van de 146 reparatie meldingen betreft het:

- 17 meldingen die rechtstreeks door de huurder worden gemeld aan een extern partij waar Vestia een onderhoudscontract mee heeft afgesloten. Denk hierbij aan zaken als CV installatie, glasverzekering, verstoppingen e.d.
- Voor 40 meldingen geldt op dit moment nog dat deze nog in behandeling zijn en nog niet afgerond. Dat kan te maken hebben met besteltijden, offerte afhandeling e.d. De afhandeling blijft op het netvlies van Vestia, en de verwachting is dat afhandeling er van binnen enkele weken afgerond kan worden.
- Voor 5 meldingen geldt dat deze voor rekening huurder waren of vielen onder het zogeheten serviceabonnement, maar betrokken huurder deze niet had afgesloten met Vestia.

Top 10 reparatiemeldingen

	Bergeijk	Luyksgestel	Totaal
Afvoeren	17	2	19
Binnenwandafwerkingen	4		4
Binnenwandopeningen	15	2	17
Buitenwandopeningen	4	3	7
Centrale elektronische voorzieningen	7	2	9
Luchtbehandeling	4		4
Vaste keukenvoorzieningen	4		4
Vaste sanitaire voorzieningen	19	2	21
Vloerafwerkingen	3		3
Water	8	3	11



Toelichting

Hier zien we van de 146 reparatiemeldingen de belangrijkste soort van meldingen, zoals deze zijn geregistreerd. Een en ander laat een vrij diffuus beeld zien.

Het beeld dat de betrokken medewerkers van onze onderhoudsafdeling afgeven is dat nagenoeg alle gemelde reparatieverzoeken niet reeds binnen Vestia open stonden; dan wel eerder waren gemeld.

Wel is opvallend dat het feit dat Vestia pro-actief de bewoners heeft benaderd heeft geleid tot met name veel meer reparatiemeldingen. Het ging in 2018 over dezelfde periode september/oktober om 28 reparatiemeldingen en nu dus om 146.

8. Belangrijkste conclusies

De vervolgtactie die Vestia heeft uitgevoerd in het najaar heeft er voor gezorgd dat 40% van de huurders contact heeft gehad met Vestia. De actie heeft geleid tot meer vragen en vooral tot meer reparatiemeldingen. Het merendeel van alle meldingen is inmiddels opgelost of wordt de komende weken nog opgelost. Al met al kan gesteld worden dat de vervolgtactie succesvol is geweest.

Het heeft namelijk laten zien dat Vestia zich inspant om een goede verhuurder te zijn.

Maar ook dat Vestia de actuele problemen waar huurders mee te kampen serieus neemt en getracht heeft hun vragen, klachten en ongemakken op te lossen; voor zover dat realistisch en haalbaar is binnen de beleidskaders van Vestia.

Opvallend punt blijft evenwel dat er een pro-actieve actie nodig lijkt om tot veel meer contacten met Vestia te komen, terwijl eigenlijk elke huurder in Bergeijk ook weet dat hij/zij steeds Vestia kan benaderen "24 uur per dag 7 dagen in de week" als er iets aan de hand is met zijn woning/

woonomgeving of een huurder ergens mee zit. Goede voorlichting en goede dienstverlening blijven aandachtspunt voor Vestia de komende tijd.

Vestia is zich ervan bewust dat deze vervolgactie het beeld dat bewoners van Vestia hebben over bijvoorbeeld het onderhoudsbeleid nu niet ineens zal wijzigen. De onzekerheid over de toekomst en Vestia als hun verhuurder blijft nog.

Zoals ook in de eerder aangehaalde rapportage van de bestuurlijk regisseur Hamit Karakus aangegeven, lijkt overname van de Vestia portefeuille door een of meerdere lokale/regionale woningcorporaties de meest passende oplossingsrichting. Het is bekend dat de verkoop gesprekken hieromtrent gaande zijn en kan als oplossing het meest rekenen op draagvlak bij gemeente en huurders.

Bijlagen:

- 1. Nieuwsbrief Bergeijk en Luyksgestel**
- 2. Brief actie september / oktober**

Bijlage 1. Nieuwsbrief Bergeijk en Luyksgestel mei 2019

Ons duurzaamheidsbeleid

Duurzaamheid is de komende jaren wel een van onze speerpunten. Maar wij zijn een saneringscorporatie en werken aan financieel herstel. Dat betekent dat we keuzes moeten maken. We kiezen er daarom voor de komende vier jaar voornamelijk woningen in onze kerngemeenten Den Haag, Rotterdam, Delft en Zoetermeer duurzaam te maken, daar is de opgave het grootst. Wel kijken we of we buiten onze kerngemeenten planmatig onderhoud kunnen combineren met bijvoorbeeld het aanbrengen van isolatie.

Kijk voor meer informatie ook op: www.vestia.nl/duurzaamheid-en-betaalbaarheid.

Wat kunt u zelf doen om duurzamer te wonen?

U kunt gratis advies krijgen van een energiecoach. De energiecoach geeft duurzaamheids- en besparingsadviezen bij u thuis. De coach loopt samen met u door de woning en kijkt wat beter kan. Een waterbesparende douchekop, een tijdschakelaar op verlichting of een LED-lamp helpt al om te besparen. Het gaat vaak om relatief kleine dingen, die bij elkaar opgeteld kunnen leiden tot flinke besparingen op jaarbasis. De energiecoaches zijn zelf ook huurders van ons. De Huurdersraad van Vestia, belangenbehartiger voor huurders door huurders, leidt deze huurders op. Wilt u gratis advies van een energiecoach? Mail dan naar info@huurdersraadvestia.nl.

Kijk ook op www.vestia.nl/energiecoach

Overname door Woningbelang

Wij hebben u al eerder geïnformeerd over de eventuele overname van onze woningen in Bergeijk en Luyksgestel door woningcorporatie Woningbelang.

Wij zijn een woningcorporatie met woningbezit in vele gemeenten, verspreid door het hele land. Wij concentreren ons op onze vier kerngemeenten Den Haag, Rotterdam, Zoetermeer en Delft. Daarom willen we de woningen buiten deze gemeenten laten overnemen door regionale woningcorporaties. We willen ook ons woningbezit in Bergeijk en Luyksgestel over laten nemen door een woningcorporatie. Wij tekenden daarom in april 2018 een intentieovereenkomst met de Gemeente Bergeijk en woningcorporatie Woningbelang. Wij onderzoeken de haalbaarheid van een overname van deze woningen. Het onderzoeken van de haalbaarheid is geen eenvoudige opgave en duurt het langer dan gepland. We hebben daarom de intentieovereenkomst met een jaar verlengd. Wij informeren u zodra er meer bekend is. Uiteraard blijven wij uw woning onderhouden zolang wij de eigenaar zijn.

Kijk voor meer informatie op www.vestia.nl/delen-van-de-opgave

Vragen?

Heeft u na het lezen van deze nieuwsbrief nog vragen? Neemt u dan gerust contact met ons op via klantenservice@vestia.nl of via (088) 124 24 24. Wij zijn bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8:30 tot 16:30 uur.



Regel uw zaken eenvoudig op www.vestia.nl

Wist u dat u uw post, berichten en servicekosten ook online kunt inzien? Bezoek www.vestia.nl. Daar vindt u informatie over verschillende onderwerpen en regelt u ook direct uw zaken online.



Bergeijk en Luyksgestel



Onlangs organiseerden de leden van de bewonerscommissie Bergeijk een bewonersavond. U en leden van de bewonerscommissie stellen ons vragen over ons onderhoudsbeleid. Hoe bepalen we wanneer we onderhoud aan uw woning plegen? En hoe onderhouden we uw CV-ketel? Ook stelt u vragen over ons duurzaamheidsbeleid. Wat gaan wij de komende jaren doen rondom de energietransitie in Bergeijk en Luyksgestel? Daarnaast stelt u vragen over ons huurprijsbeleid. Hoe bepalen wij de huurprijs en is dit redelijk? In deze nieuwsbrief geven wij u antwoord op uw vragen.

Onderhoud van uw woning

Al onze huurders mogen rekenen op een goede woning. Een goede woning is bouwtechnisch in orde, is veilig en biedt een gezonde plek om te leven. Wij zorgen voor voldoende onderhoud. Ook besteden we aandacht aan de binnenkant van de woning. Ieder jaar maken we een onderhoudsbegroting en -planning. Daarbij kijken we welke woongebouwen onderhoud, bijvoorbeeld een schilderbeurt, dakwerkzaamheden of liftonderhoud, nodig hebben. We doen dit met behulp van een onafhankelijke technische conditiemeting (de zogenaamde 'NEN 2767').

Kijk voor meer informatie op: www.vestia.nl/onderhoud-aan-uw-woongebouw

De huidige conditiemeting laat zien dat de technische staat van de woningen in Bergeijk en Luyksgestel over het algemeen goed is. De kwaliteit wijkt ook niet af van de technische staat van onze andere woningen in andere gemeenten. In 2019 voeren wij onderstaand planmatig onderhoud uit in Bergeijk en Luyksgestel. Wij informeren de betrokken bewoners voordat de werkzaamheden starten.

Bergeijk	
Papaverstraat	Onderhoud aan de dakbedekkingsconstructies
Geerstraat / Hagelkruis Pastoorshof & Paulussenhof Frater Romboutstraat	> Schilderwerk, houtrotreparatie en onderhoudswerkzaamheden aan de houten buitengevelkozijnen en deuren > Schoonmaken en repareren van de dakgoten
Abtshof	> Schoonmaken en repareren van de dakgoten

Luykgestel	
Ridder van Dinterstraat Verhoevenstraat	<ul style="list-style-type: none"> > Plaatselijk herstelwerkzaamheden aan het gevelmetselwerk > Schoonmaken en repareren van de dakgoten
Ridder van Dinterstraat	<ul style="list-style-type: none"> > Plaatselijk herstelwerkzaamheden aan het schoorsteen gevelmetselwerk > Schoonmaken en repareren van de dakgoten
Weegbree	<ul style="list-style-type: none"> > Schilderwerk, houtreparatie en onderhoudswerkzaamheden aan de houten buitengevelkozijnen en deuren > Schoonmaken en repareren van de dakgoten

Is er iets kapot? Meld het bij ons

Via onze website maakt u direct zelf een afspraak voor reparatie. Online kunt u ook reparatieafspraken voor uw woning wijzigen of afzeggen.

Plan een reparatie via www.vestia.nl/reparatie-aanvragen

Uitgevoerde reparaties in Leersum: statistieken

Wij hebben 446 eengezinswoningen in de gemeente Bergeijk en Luykgestel. In totaal hebben we over deze periode van 3 jaar 897 meldingen ontvangen. Dit betekent dat we gemiddeld 0,7 reparaties per woning per jaar hebben uitgevoerd – dit is ook ongeveer het gemiddelde gerekend over al onze woningen door heel Nederland. Ook het aantal meldingen die wij ontvangen over tocht, vocht en schimmel / isolatie valt binnen het gemiddelde voor alle woningen.

Bent u ontevreden over de manier waarop een reparatie is uitgevoerd?

Hebben we een reparatie niet goed uitgevoerd? Of bent u ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u hierover een klacht bij ons indienen.

Kijk voor meer informatie op: www.vestia.nl/compliment-of-klacht-doorgeven
Meer over onze dienstverlening leest u op www.vestia.nl/dienstverlening

Welk onderhoud moet u zelf doen?

Sommige reparaties moet u zelf oplossen, zoals een lekkende kraan of klemmende deuren. Maar u kunt ook een serviceabonnement afsluiten. Wij voeren dan de reparaties uit die u anders zelf moet doen. Kijk voor meer informatie over het serviceabonnement en voor wie is verantwoordelijk voor welk onderhoud op: www.vestia.nl/serviceabonnement

Vocht & Schimmel

Vochtplekken in het behang of schimmel op de muur of plafond zijn hét signaal dat er te veel vocht in uw woning is. Ook beslagen ramen of een klamme, onaangename geur zijn signalen van vocht. Heeft u last van vocht en schimmel in uw woning? Dan kan er sprake zijn van een lekkage. Meld lekkages altijd bij ons.

Heeft u geen lekkage, en toch last van vocht en schimmel?

Als er geen lekkage is, kunnen de problemen ontstaan door het niet goed verwarmen en ventileren van de woning. U kookt, doucht, ademt en wast in huis. Dat produceert allemaal vocht dat afgevoerd moet worden. Lucht en ventileer dus zo goed mogelijk. Het vocht en de vuile lucht kunnen op die manier naar buiten.

Ventileert u goed, en toch last van vocht en schimmel?

Blijven de vocht- of schimmelproblemen bestaan ondanks goed ventileren? Meld dit dan bij ons. We lopen tijdens een inspectie mogelijke oorzaken met u na. U kunt hiervoor online een reparatie plannen.



Wat kunt u doen tegen vocht en schimmel?

Lees de brochure 'Gezond wonen, met tips tegen vocht en schimmel' op www.vestia.nl/gezondwonen

Ons huurprijsbeleid

Op het moment dat wij een woning opnieuw verhuren, bepalen wij de huurprijs. Dat kan een vrije sector huur woning zijn of een sociale huurwoning. Om te bepalen welke huurprijs wij maximaal mogen vragen voor een sociale huurwoning, heeft de overheid een puntensysteem ontwikkeld. Het puntensysteem geeft de kwaliteit van uw woning in punten weer. Elk onderdeel van de woning, zoals oppervlakte en energie label, krijgt punten. Ook de WOZ-waarde - de waarde van uw woning die de gemeente elk jaar vaststelt - van uw woning telt mee in de puntenberekening. Het totaal aantal punten levert een maximale huurprijs op. De huurprijs van een sociale huurwoning mag wettelijk niet boven deze maximale huurprijs liggen. De huurprijs van een vrije sector woning bepalen wij marktconform.

Hoe kan ik zien hoe mijn huurprijs is bepaald?

Woonst u in een sociale huurwoning? Wilt u controleren of uw huurprijs juist is en wat uw maximaal redelijke huurprijs is? Bekijk het puntenoverzicht van uw woning op onze website via www.vestia.nl/puntentelling.

Hoe werkt de jaarlijkse huurverhoging?

Ieder jaar (per 1 juli) passen wij de netto huur – dat is de kale huur zonder servicekosten – aan. De Rijksoverheid stelt voorwaarden op voor deze jaarlijkse huurverhoging. De stijging hangt af van wat u van ons huurt en uw inkomen in 2017. Wij informeren u hierover elk jaar uiterlijk op 1 mei. U heeft inmiddels een brief ontvangen over de huurverhoging van 2019.

Wilt u precies weten hoe het zit met uw huurverhoging? Dan kunt u inloggen op het klantportaal www.vestia.nl/jaarlijkse-huurverhoging.

Uw huurverhoging controleren?

Wilt u weten of het huurverhogingsvoorstel dat u van ons heeft ontvangen binnen de wettelijke grenzen ligt? Dan kunt u uw huurverhoging checken met de huurverhogingscheck 2019. Deze is te vinden op de website van de Rijksoverheid.

Niet eens met de huurverhoging?

Bent u het niet eens met de huurverhoging? Dan kunt u bij ons bezwaar maken. Kijk voor meer informatie op www.vestia.nl/bezwaarprocedure.

Huurtoeslag

Ontvangt u huurtoeslag? De Belastingdienst neemt begin 2020 uw nieuwe huurprijs mee bij de definitieve vaststelling van uw toeslag. U kunt ook eerder zelf een aangepast voorschot aanvragen. Ontvangt u in de maand juni huurtoeslag, dan krijgt u dat waarschijnlijk ook na de huurverhoging. Ook als de huurprijs boven de huurtoeslaggrens stijgt. Kijk ook op www.vestia.nl/huurtoeslag.

Nieuwe huurprijs betalen

U hoeft niets te doen als u de huur maandelijks door Vestia laat afschrijven. Maakt u de huur zelf over? Vergeet dan niet per 1 juli het huurbedrag te wijzigen. Wilt u de huur automatisch laten afschrijven? U regelt dit eenvoudig op www.vestia.nl/betalwijze.

Bijlage 2.
Brief actie september / oktober

September

Geachte heer / mevrouw,

De bewonerscommissie Bergeijk heeft begin 2019 een onderzoek uitgevoerd onder onze bewoners in Bergeijk en Luyksgestel. Wij hebben de resultaten van het onderzoek ontvangen. In deze brief leest u hier meer over.

Resultaten bewonersonderzoek

Uit het bewonersonderzoek blijkt dat een groot aantal bewoners niet tevreden is over onze dienstverlening en hier vragen over heeft. Ook zijn veel bewoners ontevreden over het onderhoud van hun woning. Wij betreuren deze resultaten en gaan er daarom mee aan de slag.

Geef uw verzoeken door

In overleg met de bewonerscommissie voeren wij de komende weken een actie uit om de problemen zoveel mogelijk op te lossen. Geef daarom uw verzoeken door. Dit kan bijvoorbeeld een vraag zijn die nog niet door ons beantwoord is. Of een reparatie in uw woning zoals een lekkende kraan, een klemmende deur of een loshangende trapleuning. Of misschien heeft u op dit moment een vraag over uw huurprijs of over de leefbaarheid rondom uw woning. Ervaart u bijvoorbeeld overlast van uw burens? Wij horen het graag.

Hoe geeft u uw verzoeken door?

Het verzoek aan u om binnen 10 dagen na ontvangst van deze brief uw verzoek bij ons te melden via telefoonnummer 088 124 24 24 of via

www.vestia.nl/contactformulier. Wij komen dan binnen enkele dagen bij u langs. Kunnen wij uw vraag telefonisch beantwoorden? Dan bellen wij u binnen enkele dagen terug.

Vragen?

In mei heeft u van ons een nieuwsbrief ontvangen, waarin we u informeerden over verschillende onderwerpen. In deze nieuwsbrief vindt u meer informatie over het geplande onderhoud, ons huurprijsbeleid en ons duurzaamheidsbeleid. Ook leest u tips over vocht & schimmel.

Heeft u een andere vraag of een vraag over deze brief? Neem dan op maandag t/m vrijdag van 8:30 tot 16:30 uur contact op met onze klantenservice via 088 124 24 24. Heeft u andere vragen? Bezoek www.vestia.nl. Daar vindt u informatie over verschillende onderwerpen en regelt u ook direct uw zaken online.

Met vriendelijke groet,

Gert den Ouden
Vestigingsmanager Vestia Watermanweg