

Respons vragenlijst verspreid onder huurder van VWS over de mogelijke fusie Veenendaalse Woning Stichting – Patrimonium Woon Service

Om een beeld te krijgen over hoe huurders aankijken tegen een voorgenomen fusie, heeft SHV een korte vragenlijst verspreid. Dit geeft de SHV houvast om te beoordelen of de criteria die de SHV stelt bij de fusie ook leven onder de achterban van de SHV. De korte vragenlijst is in opdracht van de Stichting Huurdersbelangen VWS verspreid onder de woonadressen van de VWS. De enquête is verstuurd naar 1285 adressen. De enquête is niet verzonden aan de bewoners van zorgwoningen. Bij 948 huishoudens is de vragenlijst via een emailing verspreid. De overige 337 huishoudens hebben een hardcopy enquête ontvangen. Op de vragenlijst zijn 285 reacties binnengekomen: 78 schriftelijke en 206 digitale reacties. De totale respons is 22,2 %. Dat betekent dus dat ruim 1 op de 5 huurders heeft gereageerd. Er zijn vijf gesloten vragen gesteld en verder zijn er enkele open vragen aan de orde gekomen. In de open vragen werd de respondenten de gelegenheid geboden toelichtingen of suggesties weer te geven. Deze korte rapportage bevat een weergave van de respons op de gesloten en de open vragen.

Wat is uw mening over een eventuele fusie met Patrimonium?

282 antwoorden



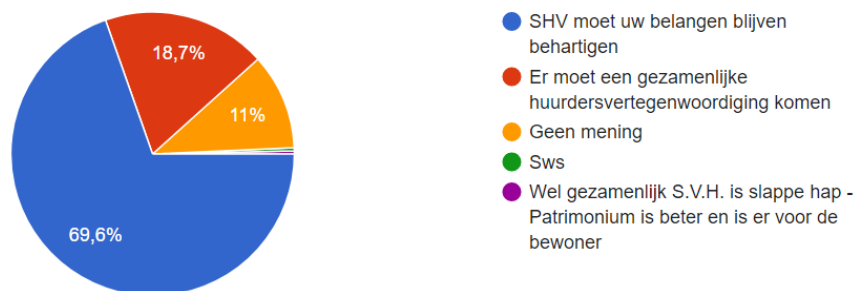
De algemene tendens onder de respondenten, blijkend uit de open vragen, is dat de dienstverlening van VWS als klantvriendelijk ervaren wordt. De respondenten zijn grotendeels van mening dat de lijnen bij de VWS kort zijn. Veel respondenten hebben bij een mogelijke fusie grote zorgen over de dienstverlening van een fusiecorporatie waar Patrimonium deel van uitmaakt. Dat komt regelmatig tot uiting in de motivatie van respondenten welke geen voorstander van een fusie zijn. Respondenten geven vaak aan dat de kleinschaligheid van de VWS ook de kracht van de corporatie is. Huurders kennen de medewerkers van de VWS. De medewerkers hebben een gezicht voor de huurders. Respondenten geven aan dat een fusie misschien wel onvermijdelijk is, maar dat een grote fusiecorporatie echt en blijvend moet investeren in goede klantcontacten. Een grotere organisatie kan misschien wel efficiënter zijn qua bedrijfsvoering en daardoor ook minder kwetsbaar zijn, maar er moet geborgd worden dat klantvragen adequaat beantwoord worden en dat medewerkers van de fusiecorporatie niet opereren vanuit een ivoren toren. Het komt ook voor dat respondenten die een fusie geen goed idee vinden, negatieve ervaringen hebben gehad als voormalig huurder van

Patrimonium. Het betreft dan met name negatieve ondervindingen op het terrein van de dienstverlening en klachtenafhandeling.

Het algemene beeld van de respons op de open vragen ondersteunt ook de visie en de zorg die de SHV heeft geuit in het fusieproces. St. Huurdersbelangen VWS geeft aan dat een fusie gelet op de kwetsbaarheid van een kleine organisatie die de VWS is en gelet op de volkshuisvestelijke opgaven binnen Veenendaal noodzakelijk is. Maar tegelijkertijd geeft de SHV aan dat de huidige werkwijze en klantvriendelijkheid van de VWS moet doorklinken in een nieuwe grotere organisatie.

Wie moet uw belangen behartigen?

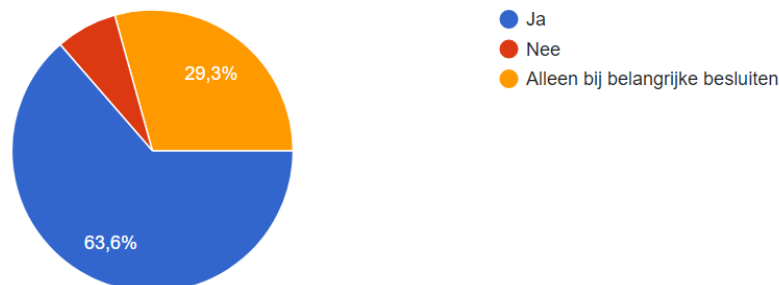
283 antwoorden



De respons op de vraag op wie de belangen van de huurders het best kan behartigen, laat zien dat 69% van de respondenten van mening is, dat SHV voorlopig de belangen van de huurders van de VWS moet blijven behartigen. Dit bevestigt het standpunt van de SHV dat de huidige huurdersorganisatie gestand moet blijven. De SHV heeft echter wel aangegeven te willen groeien naar een gezamenlijke huurdersorganisatie en heeft de intentie samenwerking te zoeken met de HVPV. Samenwerking betekent dat waar beleidsvraagstukken zich aandienen die van toepassing zijn op alle huurders gewerkt wordt aan één gezamenlijk advies of instemmingsreactie. Die samenwerking kan in de optiek van de SHV vooralsnog prima plaatsvinden in de vorm van een huurderskoepel.

Wilt u op de hoogte gehouden worden over de ontwikkelingen rond de fusie?

283 antwoorden

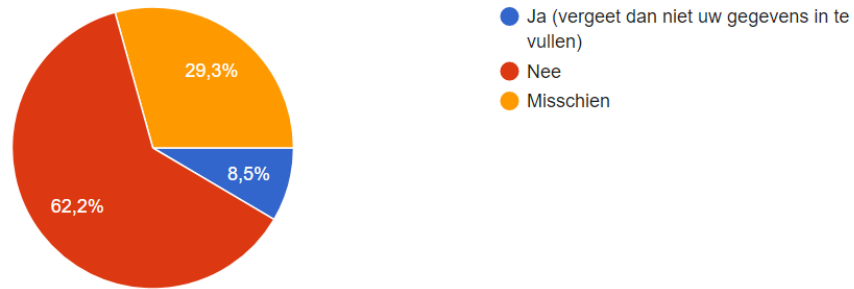


Uit de respons blijkt dat de behoefte om op de hoogte gehouden bij de huurders zeker aanwezig is. Dit betekent voor de huurdersorganisatie(s) dat er periodiek informatie verstrekt moet worden aan

de achterban. Zeker tijdens het ontwikkelingsproces van de mogelijke fusie zal er door de SHV gewerkt worden aan het informeren van de achterban rondom cruciale ontwikkelingen. De SHV zal de huurders goed moeten uitleggen welke overwegingen er zijn bij het al dan niet instemmen met een fusie van VWS en PWS.

Wilt u meedenken over de huurdersparticipatie?

283 antwoorden



Het merendeel van de respondenten geeft aan geen behoefte te hebben aan het meedenken over de huurdersparticipatie. Maar er is ook een aandeel van de respondenten die de mening is toegedaan hiertoe bereid te zijn. De gegevens van deze groep die actief wil meedenken met de huurdersparticipatie zijn bekend bij de SHV. Deze respondenten zullen binnenkort benaderd worden om te kijken op welke wijze zij actief kunnen worden.

Concluderend uit de respons

Tenslotte kan uit de respons afgeleid worden dat de SHV met een positief kritische attitude rond de fusie een goede weg is ingeslagen. De scepsis onder de respondenten over de fusie toont aan dat de belangen van de huurders op een goede wijze geborgd moeten worden en dat klantvriendelijkheid en korte lijnen van groot belang zijn voor de huurders. Daarvoor zal blijvende aandacht van de verhuurder en ook van de huurdersvertegenwoordiging noodzakelijk zijn.