

Verslag verantwoordings- en agenderingsdag Woonbron Spijkenisse d.d. 27 oktober 2009

Aanwezig: De heer J. de Kraker (Bewonersvereniging De Samenwerking), de heer F. Kasten (Bewonersvereniging De Samenwerking), de heer T. Hordijk (Bewonersvereniging De Samenwerking), de heer F. Stroo (Stichting Welzijn Ouderen), mevrouw R. van Alten (Stichting Bewonersbelangen De Gaardeniers), de heer J. Thomassen (Stichting Bewonersbelangen De Gaardeniers), de heer M. Kostense (gemeente Spijkenisse), de heer F. Vintgens (Zadkine College), de heer M. Bremer (Zadkine College), mevrouw J. Fornerod (Woonbron), de heer H. Monteiro (Zadkine College), de heer M. Kromwijk (Woonbron), mevrouw A. Pothof (Anbo), de heer A. Swinkels (bewonersgroep Waterland) de heer C. Reit (Woonbron) en mevrouw M. van der Zanden (Woonbron).

Verslaglegging: mevrouw M. van der Zanden

De heer Reit heet alle aanwezigen van harte welkom, waarna er een korte voorstelronde volgt. De heer Reit legt uit dat de avond start met het onderwerp klantonderzoek en dat daarna aan de hand van het toegestuurde prestatieverslag de maatschappelijke thema's van Woonbron worden besproken.

Mevrouw Fornerod geeft een presentatie over het **klantonderzoeksprogramma** van Woonbron. Op welke wijze meet Woonbron wat de klant van ons vindt en wat zijn de uitkomsten van deze metingen. Over de presentatie wordt een aantal opmerkingen gemaakt en vragen gesteld. Als belangrijkste conclusie neemt Woonbron ter harte de opmerkingen van de bewonersorganisaties dat juist de bewonersorganisaties de belangen van onze klanten behartigen en dat een goed contact met de bewonersorganisaties van essentieel belang is. De bewonersorganisaties geven aan dat –zeker kijkend naar het laatste jaar-, hierin nog zaken verbeterd kunnen worden, met name op het vlak van het nakomen van afspraken en het terugbellen van de klant. De heer Swinkels wijst er op dat Woonbron via de bewonersorganisaties veel over de eigen klanten te weten kan komen. Woonbron onderschrijft dit volledig. De heer Reit meldt dat Woonbron in dit kader een tweede regisseur beheer gaat aannemen.

Algemeen zijn de deelnemers het er over eens dat communicatie naar organisaties en klanten het meest belangrijk is en altijd verbeterd kan worden in woord en geschrift.

Het bijzonder mooie project 'De Zomertuinen' wordt aangehaald als voorbeeld van communicatie. Opgemerkt wordt dat de ambities van Woonbron erg groot zijn maar dat goede communicatie over het project werd gemist. Vertellen waar we mee bezig zijn kweekt veel goodwill. De heer Reit herkent de opmerkingen. Hij geeft aan dat de oorspronkelijke plannen niet eens zoveel afwijken van het uiteindelijke eindresultaat en dat Woonbron hier wel over gecommuniceerd heeft, maar dat het niet voldoende bleek. Veel heeft ook de maken met de verwachtingen van mensen. Mede door de lange looptijd van het project is bij veel mensen een beeld ontstaan dat afwijkt van de realiteit. Helaas heeft Woonbron maar 30 klanten gelukkig kunnen maken met een woning in De Zomertuinen en dus ook heel veel mensen teleur moeten stellen.

De zeven thema's zoals beschreven in het prestatieverslag 2008.

1. Coproducentschap, participatie en expliciete maatschappelijke agendering

'Samen iets produceren, participatie, meedoen van de kopers en de huurders'.

De heer Reit geeft aan dat nieuw is dat Woonbron Spijkenisse in 2010 handen en voeten gaat geven aan de huurdersparticipatie binnen de VvE. Wonen is immers iets dat kopers en huurders samen doen. Dit vergt een goede communicatie en doen wij niet eerder dan dat de bewoners er aan toe zijn. De heer Swinkels vindt het een goed initiatief omdat kopers en huurders hierdoor op gelijk niveau met elkaar communiceren.

De heer De Kraker maakt zich zorgen over of er straks nog voldoende huurwoningen overblijven. De heren Reit en Kromwijk lichten toe dat bij Te Woon alle woningen binnen een gesloten systeem blijven, immers de kopers verkopen hun woning weer terug aan Woonbron. De verhouding huur / koop is 2/3 – 1/3. Woonbron kan door Te Woon, door het verkopen van een woning met korting, juist veel klanten bedienen die in andere omstandigheden niet in staat zijn een woning te kopen.

Mevrouw Van Alten geeft aan dat het in het algemeen zo is dat aan koopwoningen meer aandacht wordt besteed dan aan huurwoningen en dat in haar omgeving men blij is als een woning verkocht wordt. De samenstelling van een wijk is van invloed op de perceptie van een wijk.

Mevrouw Van Alten vraagt zich af of de corporatie ook iets kan betekenen waar het gaat om het voorlichten van bewoners over de participatie in de VvE, bijvoorbeeld door het verzorgen van een cursus. Dit is zeker streven van Woonbron.

2. Succesvolle woonmilieus

‘Werken aan woonplezier en voordeurtrots’

Uit onderzoek is gebleken dat 75% van de Woonbron klanten in Spijkenisse tevreden is over de eigen woning. Wat kan Woonbron nog meer doen?

De heer Swinkels geeft aan dat de grootste slag te maken is in wijken waar het minder goed gaat, zoals Snoekenveen in Waterland. Hierbij is ook de samenwerking nodig met gemeente en andere corporaties. Woonbron verbetert in die wijken al het een en ander, maar het is niet altijd zichtbaar. Vier ook de kleine successen en laat die weten. Algemeen erkend wordt de sleetsheid van een aantal wijken in Spijkenisse, ontstaan door de manier waarop Spijkenisse tot stand gekomen is, het urbane milieu.

De heer Reit geeft aan dat gemeenten en corporaties elkaar moeten vinden in partnership om met de middelen die er zijn geschikte oplossingen te vinden.

3. Weerbare wijken en leefbaarheid

Snoekenveen, Waterland, De Akkers Centrum, Borstelgras en Scherpgras blijven aandachtspunten. De heer Thomassen vraagt of er ook een toewijzingsbeleid is voor Te Woon. De heer Reit geeft aan dat Woonbron de klant probeert te verleiden om een woning te kopen of te huren op een plek waar de klant zich thuis zal voelen.

De heer Stroo vindt het van belang dat zijn medewerkers vanuit Woonbron horen hoe Woonbron met de thematiek leefbaarheid omgaat zodat zijn medewerkers dit weer kunnen overbrengen aan de klanten die zij adviseren. De heer Reit vraagt de heer Stroo hem uit te nodigen voor een bijeenkomst met zijn medewerkers.

4. Keuzevrijheid en zeggenschap

‘Eigenaarschap creëren door te participeren’

Woonbron hanteert binnen het Te Woon concept het twee-hurenbeleid. Mensen met een lager inkomen betalen een lagere huurprijs dan mensen met een hoger inkomen. Hierdoor heeft Woonbron in 2008 44 niet bereikbare huurwoningen bereikbaar gemaakt voor mensen met een lager inkomen. Ook het keukenkeuzeproject is een vorm van keuzevrijheid voor bewoners.

5. Empowerment van het souterrain

‘Wij staan garant voor die klanten die ons nodig hebben’.

Het gaat vaak om mensen die extra hulp nodig hebben van derden o.a. bij het wonen. Woonbron wil de banden met de organisaties met wie Woonbron hierin samenwerkt versterken. Een knelpunt bij het wonen is vaak de doorstroming van deze groep mensen naar een reguliere woning. Een extra zorgelijke aandachtsgroep is hierbij de jeugd. Dit wordt algemeen herkend. Mevrouw Pothof merkt dat juist de jongeren die hulp nodig hebben vanuit Rotterdam richting de eilanden komen en dat er hier te weinig opvang is. Zij oppert dat er mogelijk geschikte flats zijn vanuit de reguliere bouw die niet meer zo populair zijn als jongerenopvang kunnen dienen. Goede begeleiding van dergelijke doelgroepen is wel essentieel om de leefbaarheid in de buurt te behouden.

De heer Vintgens geeft aan dat het realiseren van een jongerenbiotoop een positief effect heeft voor de leefbaarheid in andere wijken. Alle deelnemers dragen de projecten TexMex en de jongerenfoyer een warm hart toe. Gezamenlijk blijven wij dit punt hoog op de politieke agenda zetten. De heer Swinkels haalt de doelgroep ‘éénouder-gezinnen’ aan. Deze doelgroep groeit en wordt ook niet altijd goed bediend, bijvoorbeeld in het vinden kleinere woonruimte.

De heer Reit vraagt of de corporaties ook tot taak hebben de doelgroep ‘ex-gedetineerden’ te bedienen. Mevrouw Pothof beaamt dit: juist de corporaties zijn hiervoor de aangewezen partij. De heer Swinkels vindt dit meer een overheidskwestie. De heer Stroo geeft aan dat als een ex-gedetineerde niet de mogelijkheid heeft om te huren, de vicieuze cirkel niet doorbroken wordt. De heer Kasten voegt nog toe dat als ex-gedetineerden terugkeren in hun oude omgeving, de kans groter is dat zij weer de fout in gaan. Mevrouw Van Alten vindt het de taak van de corporatie om te zorgen voor een kleine, betaalbare huurwoning voor deze doelgroep, maar vindt het geen corporatietask om hier een aparte voorziening voor te bouwen. De heer Reit geeft aan dat dat ook niet de bedoeling is. De aanwezigen zijn het ermee eens dat Woonbron zich sterk moet maken voor huisvesting van ex-gedetineerden.

6. Duurzaamheid

'Maken wat niemand ooit meer kwijt wil'.

Het ambitieuze voornemen van Woonbron is 3% CO2 reductie te realiseren. De Zomertuinen is een mooi voorbeeld van een duurzaam project. Ook in onze energielabels willen wij investeren. Woonbron Spijkenisse heeft 337 woningen met een energielabel lager dan een D. Daar wil Woonbron verbeteren. Een ander mooi voorbeeld is de LED verlichting in De Boezem en de Heijermansflat.

De heer Reit stelt de aanwezigen de volgende vraag:

Woonbron investeert in duurzaamheid. De bewoners betalen minder energielasten. Hoe verdeel je de rekening? Over het algemeen vinden de aanwezigen het reëel dat ook de bewoner hieraan mee betaalt. Tips die gegeven worden zijn:

- Maak inzichtelijk wat de bewoners besparen. Pak het serieus aan en zorg dat je bewoners mee krijgt;
- Zoek de samenwerking met de gemeente en met andere ketenpartners;
- Juist kleinschalige projecten kunnen heel goed werken en geven een sneeuwbaaleffect;
- Neem een voorbeeld aan succesvolle projecten in Nederland en promoot deze;
- Denk eens aan LED verlichting in de voor- en achtertuinen.

Niets meer aan de orde zijnde, dankt de heer Reit de aanwezigen hartelijk voor hun komst en wordt de avond afgesloten met een hapje en drankje.