

Verlag Verantwoordingsdag Woonbron Delfshaven 2011

Met **elkaar!**

Meten + weten =
de uitdaging

Elk jaar nodigden wij onze belanghouders en ketenpartners uit voor onze verantwoordingsdag.

Samen met deze partners hebben we heel wat bereikt in onze werkgebieden maar we horen tijdens deze dag ook graag wat het effect is van onze inzet en op welke onderdelen we ons kunnen verbeteren.

Daarom ook dit jaar weer een verantwoordingsdag. Deze keer was het thema 'Meten + Weten = de uitdaging'. We waren te gast bij Openbare basisschool De Vierambacht.

Hieronder vindt u de verslagen van de diverse workshops die we organiseerden op donderdag 30 juni 2011. Bovenaan elke workshop heeft u de mogelijkheid de presentatie en/of het YouTube filmpje te bekijken.



'Meten + weten = de uitdaging'

Om samen maximaal rendement uit deze middag te halen, daagden wij u uit om op de korrelgrootte van de straten binnen uw organisatie de vraag te stellen hoe u zich hier het afgelopen jaar hebt ingezet en welke plannen u hebt voor 2012. Doel is om te zorgen dat onze en uw inzet maximaal rendement oplevert en betere inzichten verschaft.

Wij kwamen in ieder geval tot de conclusie dat meten is weten. Zelfs door het koppelen van onze interne gegevens krijgen wij een beter inzicht en kunnen wij ons beter richten op de werkzaamheden in de gebieden waar wij actief zijn.

De middag was in handen van Marten Treffers. Naast de heerlijke lunch, verzorgd door [de Tafel van Zeven](#), werden de genodigden tijdens de pauze getraakteerd op een optreden van [The Urban Family](#). Zij gaven in de vorm van een spoken word een kritische reactie op de actualiteiten. Ook onze dank aan [obs De Vierambacht](#) voor het beschikbaar stellen van de locatie. Zij kregen van ons aan het einde van de dag een cheque overhandigd.

Inhoudsopgave

Verlagen van de workshops:

1. De wijk het Nieuwe Westen, de Heemraadstraat (o.l.v. Aliën van der Haar)
2. De wijk Schiemon, de Pelgrimsstraat (o.l.v. Gladys Mitchell)
3. De wijk Oud Mathenesse, het Pinasplein (o.l.v. Anthonie Mullié)
4. De deelgemeente Overschie, de Burgemeester Baumannlaan (o.l.v. Lian van der Horst)
5. Op het Coolhaveneiland, de 1e IJzerstraat (o.l.v. Ton de Vent)

Pagina

3

5

6

8

9



Workshop

Heemraadstraat (Nieuwe Westen) o.l.v. Aliën van der Haar

- [Bekijk hier het filmpje op YouTube](#)
- [Download hier de presentatie](#)

Tijdens de eerste workshop waren 30 mensen aanwezig.
De tweede workshop werd bezocht door circa vijftien personen.

Inleiding

Dit jaar is gekozen om een straat in de wijk centraal te stellen. Voor het Nieuwe Westen hebben we gekozen voor de Heemraadstraat. Deze straat staat als metafoor voor de wijk. Alles komt er in voor: huurwoningen, kluspannen, bedrijfsruimten, opvangvoorziening voor drugsverslaafden, coffeeshop, buurthuis en meer. Kortom een levendige straat. In het kader van 'Meten + weten = de uitdaging' zijn allerlei interne en externe cijfers uitgezocht. Dat levert een beeld op dat er wat aan de hand is in de straat. Daarnaast hebben we een filmpje gemaakt waarbij we verschillende bewoners uit de straat hebben geïnterviewd. Centraal stond in dit interview: hoe ervaren zij het leven in de Heemraadstraat. De bewoners zijn tevreden, hooguit wat meer groen en meer koopwoningen in de straat zou positiever zijn. Of zoals een bewoner het formuleerde: "het is avontuurlijk wonen, met zijn leuke en minder leuke kanten".



De voors en tegens

Tijdens de workshops is dit thema uitvoerig aan de orde gekomen. Mensen zijn gewend aan het stedelijk wonen met al haar voors en tegens. Bewoners zijn tevreden en willen er blijven wonen. Nieuwe bewoners zijn vaak doorstromers. Starters zijn vaak jongeren die bij hun ouders wonen en een woning voor zichzelf zoeken. Terwijl het ook een straat en wijk is waar de 'vinger aan de pols' gehouden moet worden om te voorkomen dat de wijk door haar 'hoeven zakt'. Want er wonen mensen die hulp nodig hebben en er zijn relatief veel huurachterstanden en mensen die langdurig werkloos zijn.

Komend jaar

Als er gekeken wordt naar wat er het komende jaar moet gebeuren, is het vooral voortzetten van de huidige lijn:

- investeren op schoon, heel en veilig,
- het weerbaar maken van mensen,
- de wijk krachtiger maken middels het versterken van bewonerscapaciteiten,
- het verbeteren van de sociale cohesie,
- inzetten op eigen verantwoordelijkheid van bewoners, zoals met de 'Buurt bestuurt' en
- de wijk aantrekkelijker maken voor een nieuwe groep mensen met hogere inkomensgroepen en een rode leefstijl.

Andere opmerkingen die tijdens de workshops gemaakt zijn:

- Huurschulden: de procedures bij de Kredietbank duren te lang.
- Opvang is een probleem in de straat. Het bepaalt het beeld in de straat en er zijn teveel randfiguren daar omheen.
- Kinderen zijn een aandachtspunt. Steeds meer kinderen met grensoverschrijdend gedrag.

- Het aantal schoolverlaters is een probleem, maar liefst 35% maakt de opleiding niet af.
- Verder is aandacht gevraagd voor woningen voor grote gezinnen met gehandicapte kinderen. Deze zijn er bijna niet in de stad.
- Algemeen aandachtspunt is de communicatie en de samenwerking tussen de verschillende partijen. Er moet veel meer verbindingen tussen partijen gelegd worden en niet meer los van elkaar werken. En vooral plannen gaan uitvoeren.



Workshop **Pelgrimsstraat (Schiemond) o.l.v. Gladys Mitchell**

- [Download hier de presentatie](#)

Tijdens de workshops over de Pelgrimsstraat bespraken we vooral de situatie tien jaar geleden en de situatie van nu.

Van een no-go area transformeerde Schiemond langzaam tot een wijk waar bewoners het weer naar hun zin hebben. Woonbron Delfshaven nam hiertoe het initiatief, maar kon dit niet zonder de hulp en de betrokkenheid van het BewonersPlatform Schiemond, Buurtouders, politie, Obs De Boog, TOS, Delphi, Discq, Roteb, Stadstoezicht, BSW, SMDD en de andere wijkpartners.

De komende periode is het dagelijks beheer op het gebied van Schoon, Heel en Veilig aandachtspunt en faciliteren wij met onze wijkpartners in het veilig opgroeien van de kinderen (zowel fysiek als sociaal).



- *Doel Schiemond in 2015:* Een gemoedelijke, gezellige wijk waarin kinderen veilig kunnen opgroeien.
- *Vanuit businessplan Woonbron Delfshaven 2012-2015:* Welke acties zijn met elkaar nodig om de wijk te verbeteren?

Aandachtspunten workshop 1

- Hulpverlening achter de voordeur.
- Veiligheid voor kinderen op fysiek vlak (zoals 30 km zone, drempels en oversteekplaats(en)).
- Veiligheid voor kinderen op sociaal vlak (kinderen worden gepest, moeten geld afstaan) -> weerbaarder maken!
- Voorkom anonimiteit bij de twaalf plussers.

Positieve afsluiting

Zsuzsanna (TOS) sloot positief af met het verhaal dat TOS (Thuis op Straat) tien jongeren heeft benaderd m.b.t. de activering in de wijk. Uiteindelijk zijn nu drie jongeren beroepskracht bij TOS.

Aandachtspunten workshop 2

- Hulpverlening.
- Aandacht voor de senioren die in de wijk willen blijven. Haak daarbij aan op het woonservicegebied.
- Zorg voor een prikkel bij het verleiden van bewoners uit de grote woningen naar de kleinere woningen. Bijvoorbeeld door de huur van de nieuwe woning hetzelfde te houden als de huidige woning.



Workshop **Pinasplein (Oud Mathenesse) o.l.v. Anthonie Mullié**

- [Bekijk hier het filmpje op YouTube](#)

Workshop 1

Met elkaar kijken naar wat we vinden van de wijk Oud Mathenesse en welke stappen kunnen we met elkaar nemen.

In de Schepenbuurt Noord zijn de bijdragen voor planmatig onderhoud in de VvE's (Vereniging van Eigenaars) flink gestegen. Daarmee is de race om het achterstallige onderhoud in te lopen nog niet gelopen.

Wat moet er nog worden opgepakt:

- voorwaarde SKW label voor beheerkantoren moet worden omgebogen naar een auditmethode voor VvE's.
- een aantal VvE's spaart nog onvoldoende (slechte financiële positie van eigenaren).
- enkele beheerkantoren werken niet echt mee aan de inhaalslag voor achterstallig onderhoud.



De heer Faas vindt het belangrijk om van elkaar te leren, hij adviseert dat Woonbron de verschillen tussen de VvE's in kaart brengt. De splitsingsaktes zijn vrijwel gelijk, toch gaan beheerkantoren en VvE's hier verschillend mee om, neem bijvoorbeeld de kozijnen.

Discussie tussen aantal voorzitters, eigenaren uit Schepenbuurt Noord over de verschillen tussen de VvE's. Individuele eigenaren hebben weinig mogelijkheden om te sturen en verwachten van Woonbron ondersteuning hierin.

Actieve bemoeienis

Wat heeft de heer Berntsen (Delphi opbouwwerk) de afgelopen jaren ervan gemerkt dat Woonbron zich actief bemoeit met de wijk?

- Hierdoor is zicht op de toekomst gekomen.
- Probleem blijft de passiviteit van sommige eigenaren.
- Eigenaren stellen zich vaak op als huurder.
- Opstellen van een MJOP (MeerJarenOnderhoudsPlanning) als leidraad voor de toekomst.
- Technische begeleiding door de technisch opzichter van Woonbron aan de VvE bij de uitvoering van de werkzaamheden.



De heer Berntsen adviseert Woonbron meer de focus op voorlichting te leggen, bijvoorbeeld door een prijs in te stellen voor de beste VvE. Ook is het een idee meer info aan eigenaren te geven hoe zij (of hun VvE) hun woning beter kunnen beveiligen door PKVW (Politie Keurmerk Veilig Wonen) toe te passen. De technisch opzichter van Woonbron zou bij zijn voorstellen voor raamvervanging rekening moeten houden met het feit dat de ramen ook van binnen uit gezeemd kunnen worden.

Tijdelijke huurverlaging

De woonmakelaars van Woonbron Delfshaven hebben moeite om de woningen, die van binnen door Woonbron zijn

gerenoveerd, maar waarvan het portiek er niet uitziet, te verhuren.

Is het een mogelijkheid om tijdelijk een lagere huur te vragen totdat het achterstallige onderhoud is uitgevoerd?

Projectleider Anthonie Mullié (Woonbron Delfshaven) legt uit dat gezien het huurrecht dit tot onbedoelde effecten leidt. De huurder kan wel zelf naar de huurcommissie gaan om (tijdelijk) huurverlaging te vragen i.v.m. slecht onderhoud.

De heer Berntsen is van mening dat er hierdoor een andere categorie mensen komt te wonen. Mensen die een keus hebben, gaan elders wonen. Hij vraagt of er een tussentijdse evaluatie van dit project heeft plaatsgevonden. Kan de projectleider nu al met de kennis die is opgedaan, bijvoorbeeld zeggen: "we komen er niet aan het eind van de rit. Daar moet meer uit te halen zijn. Of we hebben meer tijd nodig dan vijf jaar."

De projectleider bevestigt dat de wijk nog niet in topconditie zal zijn als de projectperiode afloopt, maar het inlopen van achterstallig onderhoud zal ook na afloop van het project verder blijven gaan. Uiteindelijk is het beeld dat de VvE's en de wijk bezig zijn met de verbeteringen en dat dit verder blijft gaan.



Workshop 2

Slechts twee stakeholders zijn aanwezig tijdens deze workshop.

Verder nemen medewerkers van Woonbron Delfshaven deel aan deze workshop.

Belangrijk is om de VvE en de eigenaren niet te betuttelen. De VvE moet na dit project zelfstandig kunnen functioneren. Eén van de woonmakelaars legt de nadruk op eigen verantwoordelijkheid van eigenaren/huurders.

Sociaal beheer vindt fysiek beheer mega belangrijk. Complexbeheer en wijkconciërge moeten hierin het voortouw nemen op gebied van schoon, heel en veilig.



Dienst JOS (Jeugd, Onderwijs en Samenleving) vindt ook dat de overheid niet de verantwoordelijkheden moet overnemen, maar wel moet wijzen op die eigen verantwoordelijkheden.

Medewerkers van de back-office van Woonbron Delfshaven merken op dat we in andere wijken vier jaar bezig zijn met het maken van plannen, terwijl we in Oud Mathenesse gewoon aan de slag gaan. Daarbij komen we weliswaar allerlei vraagstukken tegen, maar dat doen we terwijl we bezig zijn met de oplossingen.

Bekijkt u ook eens het [speciale videokanaal](#) 'De zaak Mathenesse'.

Workshop

Burgemeester Baumannlaan (dg. Overschie) o.l.v. Lian van der Horst

Woonbron Delfshaven bezit 120 twee- en driekamer huurwoningen aan de burgemeester Baumannlaan in de deelgemeente Overschie. De gemiddelde huur is € 350,- per maand en per jaar zijn er gemiddeld twintig huuropzeggingen. Van de 120 huurders zijn door achterstanden acht huurders bij de deurwaarder en 23 huurders bij budgetbeheer aangemeld.



Energie

In het kader van Energiedereen hebben we een actie opgezet om onze huurders tips mee te geven hoe energie te besparen waardoor ze enerzijds meer geld te besteden hebben en anderzijds meehelpen aan de CO2-reductie. Helaas is de actie niet gelukt en hebben er maar drie huurders gereageerd. We hebben ook de mogelijkheid geboden om tegen een geringe huurverhoging een HR ketel te krijgen i.p.v. de huidige verwarming via een moederhaard en aparte boiler voor warmwater. Inmiddels hebben 60 huurders gebruikgemaakt van dit aanbod.

Wat nu? Tips van de aanwezigen.

- De hoge mutatiegraad is een kans om snel in de overige woningen een HR ketel te plaatsen. Maar geef ook bij nieuwe verhuring de energietips mee aan de nieuwe klant.
- Corporatie denk nog eens na over de normen en waarden die je hanteert bij gedragsverandering, hoever wil je daar in gaan. Naast energiebesparing doen jullie dat ook bij zorgvragen. Gebruik de normen van de zorginstellingen maar ook je netwerk bij behoefte aan gedragsverandering.
- Werk samen met Woonstad.
- Wie is de corporatie om te bepalen dat bewoners hun gedrag moeten veranderen? Grens kan liggen bij veiligheid voor bewoner of omgeving en extra kosten onderhoud van de woning.
- Geef tips op energiebesparing bij andere contactmomenten zoals reparatieverzoek of incasso probleem. Dan is het ook relevant.
- Goed voorbeeld doet volgen, burens bespreken vaak hun energieafrekening met elkaar, gebruik dat moment.
- Als corporatie moet je goodwill kweken en vertrouwen terugwinnen, zorg dat de woningen goed onderhouden zijn en energiezuinig/comfortabel.
- Bij plaatsen van een HR ketel, plaats dan standaard een klokthermostaat.
- Plaats op verzoek een gasmeter of douche met muntjes.



Workshop

1^e IJzerstraat (Coolhaveneiland) o.l.v. Ton de Vent

- [Download hier de presentatie](#)

In beide workshops is verantwoording afgelegd over de inzet in de wijk. We gebruikten de 1^e IJzerstraat als referentiestraat. Een aantal nare incidenten in 2010 en 2011 was de aanleiding om ons met verschillende diensten (deelgemeente Delfshaven/SoZaWe/GGD/politie etc.) specifiek op deze straat te focussen.

Conclusies

Grofweg zijn er twee conclusies te trekken. Ten eerste we hebben erg de neiging om negatieve zaken te belichten. Zonder deze te bagatelliseren moeten we constateren dat veel wel goed gaat maar dat vergeten we snel. Ten tweede weten de verschillende partijen, die actief zijn in het gebied, ontzettend veel van de bewoners maar krijgen we het niet altijd voor elkaar om effectief te reageren op signalen. Er kan veel efficiënter gewerkt worden door simpelweg elkaar te kennen en te voeden.



Workshop 1

De ongeveer twaalf aanwezigen hadden verschillende punten, vragen, zorgen etc. Hieronder een opsomming.

- Supermarkt Oostkousdijk: Mooi plan en laten we hopen dat de banen ook op het Eiland terechtkomen. Bewoners uiten zorgen over parkeerdruk als de supermarkt er komt. Ton de Vent licht toe dat er een behoorlijk aantal parkeerplaatsen op het binnenterrein gepland is. In de herfst van 2011 zal het gesprek met de buurt plaatsvinden.
- Voor het veranderingsproces in de wijk kan veel meer gebruik gemaakt worden van de kracht van de bewoners. Dat wil zeggen: Uitdagen en *niet* betuttelen!
- Fraai al die lijstjes maar lijstjes zijn *niet* om te bewaren maar om af te werken!
- Tip. Niet eindeloos overleggen en iedereen proberen te betrekken maar plannen realiseren en verbinden met de wijk. Inspireren is belangrijker dan (eindeloos) inspreken.
- Tip. Vertel de wijk/de wereld wat er gebeurt en verbindt het met de werkers, bewoners, ondernemers van de wijk. Maak zichtbaar wat er al is!



Workshop 2

- Wij zijn allemaal van Coolhaveneiland (voor velen is het overigens 'oud Delfshaven') dus behalve de creatieve ondernemers zijn er ook nog bewoners die er fijn wonen!
- Kan er een community site komen waarbij interactief gecommuniceerd kan worden?
- Delen en mailen zou een goede titel kunnen zijn voor het interactief communiceren met en in de wijk.
- Buurtbuzz: probeer lokale bedrijven van elkaar en van de bewoners (en vice versa) te laten profiteren.
- Ook sociale ondernemers kennen| elkaar onvoldoende. De verbindingen kunnen beter (volgens Disk en Delphi).
- Goed nieuws moet *nieuws* zijn. Met de focus op Onveiligheid is voorbijgegaan aan het woonplezier van veel bewoners van de 1^e IJzerstraat. Positieve zaken moeten meer uitgedragen worden!
- Nieuwe Bewoners (van de nieuwbouw maar ook vanuit de bestaande bouw) zijn vaak enthousiast. De kunst is vooral om meer te bewegen met de positivo's. Problemen zijn er om opgelost te worden maar niet om in te blijven hangen.
- Tot slot: Doen en terugkoppelen!

Na afloop

Na afloop van de plenaire terugkoppeling blijven de genodigden hangen om onder het genot van een drankje en hapje met elkaar verder te praten over de eerder besproken thema's en uitkomsten.



Colofon

Een uitgave van Woonbron Delfshaven, augustus 2011

- Verslaglegging: projectleiders Woonbron Delfshaven
- Fotografie: [Lou Wolfs](#)
- Oplage: alleen digitaal beschikbaar

Met dank aan:

- Gastheer - Marten Treffers
- Spoken word - [The Urban Family](#)
- Catering - [Tafel van Zeven](#)
- Locatie - [Openbare basisschool De Vierambacht](#)

Woonbron Delfshaven

Bezoekadres: Aelbrechtskade 82, 3023 JA ROTTERDAM

Postadres: Postbus 2346, 3000 CH ROTTERDAM

T: (010) 244 16 66

E: delfshaven@woonbron.nl

I: www.woonbron.nl