

Verslag verantwoordingsbijeenkomst Woonbron Delft woensdag 1 oktober 2008 in Partycentrum De Lindenhof

Aanwezig:

Mevrouw S. Bolten (Gemeente Delft, wethouder Arbeidsmarkt, Inkomen en Emancipatie; Financiën, nutsbedrijven en belastingen; Communicatie)	belanghebbende
De heer A. Holkers (Gemeente Delft, wijk en stadszaken)	belanghebbende
Mevrouw I. Spannenburg (Gemeente Delft, Programma Jeugd en Onderwijs)	belanghebbende
De heer J. Wiegman (Huurlersvereniging Delft)	belanghebbende
Mevrouw E. van Eijk (Careyn, thuiszorg)	ketenpartner
Mevrouw drs. M. Hooymeijer (Careyn, thuiszorg)	ketenpartner
De heer W. Schut (PCBO, Basis- en Orthopedagogisch Onderwijs)	ketenpartner
Mevrouw L. de Bruin (GGZ Delfland)	ketenpartner
De heer W. Andela (GGZ Delfland)	ketenpartner
Mevrouw J. Steiger (ISR, Instituut Sociale Raadsliden)	ketenpartner
De heer W. van Ittersum (stichting Perspektief)	ketenpartner
De heer D. Holt (stichting Stunt)	ketenpartner
Mevrouw L. Stolker-Nanninga (SVH, ver. sociale verhuurders Haaglanden)	ketenpartner
De heer J. van Putten (Mondriaan, onderwijs)	ketenpartner
De heer P. van Haagen (Behaenk)	ketenpartner
Mevrouw I. Heijdelberg (Librijn, openbaar primair onderwijs)	ketenpartner
De heer P. van Hemmen	Woonbron
Mevrouw K. Ormel	Woonbron
Mevrouw M. Dupon	Woonbron
De heer M. Kromwijk	Woonbron, bestuur
Mevrouw C. van der Werf	Woonbron, Raad van Commissarissen
De heer G. Scalzo	Woonbron, Raad van Commissarissen
Mevrouw K. Schrederhof	Woonbron, vestigingsdirecteur



Opening en programma:

Peter van Hemmen, manager Stad Woonbron Delft, heet iedereen van harte welkom en zet programma en doel van de bijeenkomst uiteen.

Vorig jaar hebben de samenwerkingspartners in individuele gesprekken input geleverd voor het businessplan van Woonbron Delft voor de periode 2008-2010. Vandaag blikken we gezamenlijk terug waar we staan en kijken we vooral vooruit wat nodig is. Daarin staat de vraag centraal hoe we door intensief met elkaar samen te werken onze doelstellingen naar onze klanten en onze gezamenlijke ambities met de stad kunnen realiseren.

Karin Schrederhof licht toe dat de opzet van deze avond is bedacht om de organisaties waarmee Woonbron intensief samenwerkt met elkaar in contact te brengen en zodoende een brug te slaan naar nieuwe verbindingen. Dat biedt wellicht een prachtkans om met elkaar ervoor te zorgen dat

'een week van de armoede' in Delft niet meer nodig is. Tot slot van de intro vertelt Karin over het 'cadeau' dat Woonbron vandaag krijgt.

Een team van tachtig medewerkers van het bedrijf ICS, dat gespecialiseerd is op het vlak van gebiedsontwikkeling, heeft zich vandaag tijdens een bureaudag gebogen over het eerste aandachtgebied van Woonbron, de Gillisbuurt. Ter ondersteuning hiervan is een film van de buurt gemaakt (sinds vandaag op Infothuis en TV West te zien), waarin de problematiek in hoofdlijnen in beeld komt. De verwachting is dat uit de sessie van deze club professioneel veel inspirerende feedback komt over wat we met Gillis kunnen. Voorafgaand aan het programma wordt de film getoond.

Karin presenteert de strategie uit het businessplan van Woonbron Delft en maakt de balans op van de prestaties van het afgelopen jaar door ze in te delen in twee categorieën; trots/kan beter. Aan de aanwezigen wordt terugkoppeling gevraagd of zij haar bevindingen herkennen. Kortheidshalve wordt verwezen naar de hand-out van deze presentatie, die als bijlage aan dit verslag is toegevoegd.

Loopt goed

Woonbron is trots op de aanpak in Poptahof, een bezoek vandaag aan de bewonerscommissie in Poptahof bevestigt dat gevoel. De afspraken in Harnaschpolder zullen nagekomen worden, ondanks de hoge bouwkosten (en daarmee forse onrendabele investering). De Short Stay Facility in de oude Die Buytenweye, waarvoor op dit moment een nieuw woonzorgcentrum wordt gebouwd, krijgt steeds meer vorm. Wij zijn verheugd met de invulling van stichting Careyn om hier een Delfts kraamhotel te realiseren. We gaan ook de Brede School in Poptahof bouwen en willen in deze ontwikkeling het begrip dierbaarheid vorm geven. Te Woon wordt steeds meer uitgerold over Delft, het begrip keuzevrijheid krijgt steeds meer vorm. De inspanningen om het souterrain te bedienen zijn onverminderd voortgezet, ook in een periode waarin onze belangrijkste samenwerkingspartner op dit vlak, PerspeKtief, het zwaar te verduren kreeg. Woonbron Delft heeft – in verhouding tot andere corporaties, enorm veel bewonerscommissies waarmee zij samenwerkt aan het woonplezier in complexen. Wij koesteren onze actieve bewoners en daarom worden zij jaarlijks in het zonnetje gezet, zoals vorige week tijdens een dinerbuffet waaraan 120 vrijwilligers deelnamen. Het warmtebedrijf Delft komt, daar gaan wij voor. Onze vestiging is stevig verankerd in de wijken, we weten wat er speelt. Last but not least spreekt Karin haar trots uit over de inzet en deskundigheid van de Woonbron-medewerkers; zij zijn betrokken, ondernemend, flexibel.



Moet beter

Minder goed verloopt de samenwerking binnen het project Harnaschpolder tussen Woonbron, marktpartijen en gemeente. Het Laatste Kansbeleid om huisuitzettingen (met name bij gezinnen) te voorkomen doen we nog niet goed met elkaar. In dit jaar zien we dat het aantal huisuitzetting ten opzichte van vorig jaar is gestegen. Het proces moet beter. We werken samen met verschillende maatschappelijke partners, we zien dat zij door de specifieke regels in hun branche kwetsbaar zijn (Pieter van Foreest, PerspeKtief). De klanttevredenheid daalt ondanks onze inspanningen op dit vlak. Sinds de introductie van Te Woon weten de huurders ons nog steeds goed te vinden, maar melden de startende kopers zich nog niet massaal aan. Dit, terwijl Koopgarant van Te Woon juist kopers met een laag inkomen moet aanspreken. Dit najaar zijn we een campagne gestart om die groep te bereiken en wachten vol spanning de eerste resultaten af. Sommige samenwerkingen verlopen moeizaam. In Poptahof (een langdurig proces) bijvoorbeeld kost het veel moeite om swung en elan bij partijen voor het project te houden. We moeten meer ondernemer zijn met elkaar. Door het 'onderste uit de kan' te halen, zouden we in Delft meer voor elkaar kunnen krijgen. Door meer vanuit de zakelijke kant te opereren kan een betere match met de doelgroepen gerealiseerd worden. Kernbegrippen daarbij zijn: Betrokkenheid, passie en eerlijkheid.

Karin besluit haar terugblik met haar trots uit te spreken op de organisatie van Woonbron Delft. Ze is tevreden, maar het kan nog beter.

Een eerste reactie:

Dick Holt (stichting Stunt). Woonbron-medewerkers zijn 'ondernemers'. De energie, daadkracht en betrokkenheid is voelbaar. De club is maatschappelijk betrokken, maar primair gericht op het verhuren van 'stenen'. Z.i. mag de betrokkenheid meer voelbaar worden door te richten op het sociale aspect.

Stelt voor om alle maatschappelijke partners in het veld bijeen te brengen en op basis van cases de leerpunten te benoemen en verbeterafspraken te maken.



Jeanette Steiger (ISR). Heeft veel cliënten die huurder zijn van Woonbron. Met de sociaal beheerder van Woonbron heeft zij regelmatig contact over individuele cliënten. Ook zij bemerkt de betrokkenheid van Woonbron op het moment dat er een vraag door ISR gesteld wordt. Alles wordt in werk gesteld om een oplossing te vinden, ook al ligt een zaak al bij de deurwaarder. Ten aanzien van de gang van zaken bij de uitvoering van het Laatste Kans-beleid, deelt zij de waarneming van Karin. Hunkert naar de tijd dat het BAW-overleg in Delft gevoerd werd. Heel veel partijen namen hieraan deel en dat is belangrijk als je werkt in een gebied met de schaalgrootte van Delft. Je weet over wie het gaat en je weet elkaar beter te vinden. De aanpak nu is te omslachtig. Er ligt hier een uitdaging voor het collectief.

Lian de Bruijn (GGZ) Cliënten GGZ zijn mensen met psychiatrische problemen. Iedereen kent de patiënt wel maar weet geen oplossing. Sinds kort werkt GGZ met 'moeilijke mensen'-overleg om te voorkomen dat mensen tussen wal en schip belanden. Alle aanbieders nemen deel aan dit overleg.



Wim Schut (PCBO). In Delft zijn teveel intentieverklaringen; te veel woorden, te weinig daden. Als iemand in Delft een goed idee heeft, dan moet je dat gewoon doen met elkaar. Het moet niet perse noodzakelijk zijn dat iedereen dan meedoet.

Jan van Putten (Mondriaan). In hoeverre kun je jongeren in hun woonsituatie helpen om de schoolsituatie te verbeteren? Hoe breng je dat in beeld en hoe realiseer je dat. Is van mening dat het beter op school met de kinderen zal gaan als de woonsituatie op orde is. In Delft is er een grote groep jongeren die vroegtijdig de school verlaat, ze hebben weinig om handen. Als hun woonsituatie hen niets biedt zullen zij dat elders zoeken. Aandacht gaat uit naar het organiseren van het 'willen leren'. De school doet huisbezoeken en is in gesprek met Woonbron en de gemeente over het benutten van de beschikbare informatie. Een goede samenwerking tussen wonen en leren levert z.i. voordeel. Daarnaast speelt een hoge mobiliteit van de kinderen. De inspanningen van de school om de kinderen verder te helpen lijkt hierdoor voor niets. Z.i. zorgt de kwaliteit van onderwijs en een sterke verbinding met ouders voor een afname van het aantal verhuizingen.



Wolf van Ittersum (Perspektief). Woonbron heeft getoond ook in de lastige tijden partner te zijn en verwijst naar de onverminderde inspanningen en de mogelijke aankoop van een pand. Benadrukt dat Woonbron naast het brede Laatste Kans-beleid ook nog een eigen



LKB voert. Resumé, Woonbron zegt niet alleen dat zij het souterrain bedient, zij doet dit ook.



Saskia Bolten (gemeente). Ervaart Woonbron als creatief. Een corporatie waarop je altijd een beroep kunt doen en meedenkt om oplossingen te vinden. Vindt Woonbron een echte ondernemer. In Poptahof is Woonbron de eerste ondernemer die een bouwer bindt aan haar beleid en nu werkt met social return. Bewoners zonder inkomen kunnen meebouwen aan de wijk en hebben perspectief op een vast dienstverband. Een prachtvoorbeeld.

Na de **pauze** geeft Karin per wijk een impressie van de huisbezoeken die zij aan **Woonbron-klanten** heeft gebracht. Zie voor de bevindingen de hand-outs voor deze presentatie).



Interactie:

De stakeholders gaan aan de slag. Op flap-overs staan thema's. Aan hen wordt gevraagd te discussiëren aan de hand van de volgende vragen:
Herken je dat?
Zijn wij scherp?
Kunnen jullie iets betekenen?

Missie

Woonbron Delft is partner van haar klanten in buurten

Dat betekent:

- Geprofileerde en goed functionerende woonmilieus
- Tevreden klanten
- Klanten die de gelegenheid hebben om zelfwerkzaam en zelfredzaam te zijn



Succesvolle woonmilieus

(weerbare wijken)

Delft kent geen Vogelaarwijken, maar wel buurten met problemen. Daarop richten wij onze energie.

- Bewoners kiezen bewust voor het wonen in een buurt
- Wij stellen gebiedsplannen op voor Poptahof, Gillis en Kuijperwijk
- Harnaschpolder Te Woon en promoten



Empowerment van het souterrain

Woonbron Delft wil samen met stakeholders mensen de regie op hun leven weer teruggeven of met permanente sociale steun weer een prettig leven geven

- Versterkte samenwerking met Perspektief (mogelijk ook anderen)
- Aanvullend leveren van huisvesting
- Realiseren van een short stay



Co-producent; participatie; maatschappelijke agendering

Wij zijn partner van onze klanten en stakeholders in de wijk en buurt

- Hofleverancier van het souterrain
- Nauwe samenwerking met bewonerscommissies en huurdersorganisatie
- Menging kopers/huurders in VvE's en bewonerscommissies
- Uitlijnen pre LKB en LKB
- Mee-investeren in jeugd/onderwijs



Investeren en betaalbaarheid

Woonbron is primair verantwoordelijk voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties. Dat vraagt om onrendabel investeren, maar ook om verdienen in rendabele projecten

- Onderhoud efficiënter en klantgestuurder
- Realiseren duurdere koop en huur
- Onrendabele en volkshuisvestelijk niet relevante complexen herpositioneren
- Zorgen dat wonen betaalbaar blijft voor onze doelgroep

Klantgedrevenheid, keuzevrijheid, zeggenschap

De klant dat ben jij; verplaats je in de klant

- Beter vinden en bedienen van de kopende klant
- Beter begeleiden van de klant in verhuur en Te Woon; proces: oplevering + bezichtiging
- Nog strikter nakomen van afspraken
- Een klacht is een gratis advies, ga er zorgvuldig mee om

Duurzaamheid

In alle nieuwbouw duurzaamheidsmaatregelen. Breed in de organisatie prestaties op duurzaamheid. Verbetering CO2-reductie en stappen voorwaarts in energielabels

- 'Dierbare' brede school Poptahof
- Warmtebedrijf Delft
- Planmatig onderhoud koppelen aan duurzaamheid
- Duurzaamheid verankeren in Programma van Eisen nieuwbouw



Terugkoppeling:

- Realisatie leerwerkbedrijf in Poptahof
- Warmtebedrijf; aandacht voor milieuaspecten, geen milieuproblemen veroorzaken;
- Grofvuil; faciliteren op heel veel plekken / extra ophaalservice, stimuleer gedrag rond vuilcontainers
- Dierbaar vormgeven in: veiligheid, inrichting, sociale cohesie, betrokkenheid (o.a. van bewoners), levensloopbestendig
- Dierbaarheid moet voor de hele wijk/stad
- Wat wil je als Woonbron; veel sociale huurwoningen of meer, betere koopwoningen -> invloed op de demografische samenstelling van de bevolking. Meer diversiteit!!!! Dialoog hierover met de gemeente.
- Wat heb je te kiezen als sociale huurder. Bewust kiezen is weten waaraan je begint.
- Wie is de klant. Vier maanden geleden had Woonbron veel projecten op stapel voor de doelgroep van Perspektief. Gaat de corporatie niet te ver in de wens om mensen de greep op hun leven terug te geven?
- Wel grote stedenproblematiek maar geen vogelaarwijken (Emerald aan Delft toevoegen). Corporaties moeten gemeente stimuleren naar meer dan 100.000 inwoners. Nu kan er geen gebruikgemaakt worden van subsidieregelingen voor de grote steden.

Verwachten en bieden

- Eigen deskundigheid en expertise
- Betere samenwerking woningcorporaties bij succesvolle woonmilieus
- Korte termijn stappen voor succesvolle woonmilieus, meer focussen op zaken die je wel kunt.
- Flexibel omgaan met de normen (belangrijke rol van de gemeente)
- Duurzaamheid in de samenwerking; van projectmatig naar structureel
- samenwerking met zorgaanbieders/maatschappelijke organisatie/gemeente op het vlak van sociaal beleid en goede procedures en afspraken. Belangrijk aandachtspunt hierbij is de verdeling van de regie.
- Signaalfunctie



Resumé

Samenwerking is rode draad in alle thema's. Dierbaar heeft zijn weerslag op mensen, wijken en de stad en kent een wisselwerking. Door mensen weerbaar te maken zullen zij dierbaar met hun omgeving omgaan. Hier ligt een uitdaging.

Het gevoel van onveiligheid komt met name door inrichting. De vraag is of wij sociale cohesie kunnen faciliteren. Het is een uitdaging voor zowel de corporaties als gemeente om te zien of klanten van een woning meer mogelijkheden geboden kunnen worden, zodat zij bewust kiezen voor een sociale woning. Nu heeft men twee dagen bedenktijd om voor een woning te kiezen. Je kunt je afvragen of dat realistisch is. Als woningcorporaties gaan wij daar lichtzinnig mee om.

Onder dankzegging van ieders gepassioneerde inbreng sluit Karin Schrederhof af met een vooruitblik.

Woonbron 2008 en verder

Wel

Woonbron werkt verder in en aan Poptahof, met sociaal-economische plannen sturen we op empowerment van bewoners en buurten. Gillis staat hoog op de agenda en krijgt een programma met korte- en langetermijnmaatregelen. Met een gebiedsvisie voor de Kuijperwijk sorteren we voor op sturing op verbetering. In 2009 komt er een warmtebedrijf in Delft, Het project SchieOevers staat op de kaart en de Short Stay Facility aan de Chopinlaan is in bedrijf. In april 2009 start de verkoop/aanbieding van de Te Woon-woningen in Harnaschpolder. Onze inspanningen voor het souterrain blijven onverminderd van kracht. Open en toegankelijk. Onze klanten zullen meer tevreden zijn en het Laatste Kans-beleid is doeltreffend. De verkopen binnen Te Woon lopen goed, waardoor meer lucht ontstaat op de huurmarkt. De begrippen duurzaamheid en dierbaarheid hebben meer vorm gekregen. Het planmatig onderhoud wordt klantgerichter uitgevoerd.

Niet

Alhoewel dat een utopie lijkt: Woonbron wil geen ontevreden klanten. De huurachterstand mag niet oplopen, niet alleen uit financieel oogpunt, ook in het belang van de klanten. Het aantal huisuitzettingen mag niet oplopen. In Delft willen we geen probleemwijken. Woonbron wil niet alleen staan in haar aanpak en last but not least: geen armoede in Delft en liefst in heel Nederland.

