

Verslag verantwoordingsbijeenkomst Woonbron Prins Alexander, gehouden op woensdag 24 september 2008.

Aanwezig:

De heer Brinkerink (Deelgemeente PA)	belanghebbende
De heer E.G. van Duin (Deelgemeente PA, Portefeuillehouder Ruimtelijke Ontwikkeling, Wonen, Verkeer en Vervoer en Economie)	belanghebbende
De heer De Groot (Bewonersorganisatie VBC)	belanghebbende
Mevrouw Boot (Bewonersorganisatie VBC)	belanghebbende
Mevrouw E. Veltkamp (Bewonersorganisatie VBC)	belanghebbende
De heer Tops (Bewonersorganisatie VBC)	belanghebbende
De heer A. van Neutigem (Bewonersorganisatie VBC)	belanghebbende
De heer Boes (Stichting Jong, coaching en personeelsbemiddeling o.n.v. PROF)	ketenpartner
mevrouw Van der Meer (Stichting Jong)	ketenpartner
De heer Van der Linden (politie)	ketenpartner
De heer R. Klement	Woonbron
De heer J. Hauwert	Woonbron, bestuur
De heer Reigersman (RvC Woonbron)	Woonbron, Raad van Commissarissen
De heer Scalzo (RvC Woonbron)	Woonbron, Raad van Commissarissen
De heer G. van den Heuvel	Woonbron, vestigingsdirecteur

Verslaglegging Stefanie Becht

1. Opening, kennismaking aanwezigen en uitleg over doel van het overleg

De heer Van den Heuvel opent de vergadering om 15.00 uur en heet aanwezigen van harte welkom.
Aanwezigen stellen zich voor via een voorstelronde.

Mevrouw Veltkamp maakt van de gelegenheid gebruik om een bos bloemen aan de heer van Neutigem te overhandigen. De heer Van Neutigem is vandaag 70 jaar geworden.

De heer van den Heuvel legt het doel van het overleg uit. Woonbron wil een transparante organisatie zijn en aan partners in het werkgebied tonen welke resultaten behaald zijn op de afspraken die gemaakt zijn en welke focus Woonbron PA legt voor de komende periode (2008-2009). Op die manier leggen we de agenda van Woonbron PA open en vragen we actief om respons van onze partners. Woonbron kiest er dit jaar voor om deze verantwoordingsronde per vestiging, met lokale belanghouders te organiseren. Aanwezigen wordt gevraagd hun mening te geven over de resultaten en de focus. Van het overleg wordt een verslag gemaakt, dat aan alle deelnemers zal worden gezonden en zal worden gepubliceerd op de website van Woonbron. In het jaarplan voor 2009 zullen we aangeven welke correcties of toevoegingen op grond van het overleg zijn doorgevoerd.

2. Presentatie

De heer Van den Heuvel geeft een presentatie over Woonbron en Woonbron Prins Alexander. Allen hebben hiervan een handout ontvangen. De presentatie wordt bij dit verslag gevoegd.

Omdat niet iedereen even bekend is met Woonbron wordt stilgestaan bij de organisatie Woonbron, haar positie in de regio, de missie en strategische doelen.

3. Gelegenheid voor vragen, reacties

De VBC vraagt waar er nog meer gebouwd gaat worden door Woonbron.

Woonbron geeft aan dat de vestiging Prins Alexander een bouwproductie heeft in Nesselande van 500 woningen die bereikbaar zijn voor de doelgroep van beleid. (mensen met een laag inkomen). De bouwproductie is voor 70% gerealiseerd en wordt de komende jaren 'gegarandeerd' gebouwd omdat we daar productieafspraken over hebben gemaakt met de Gemeente Rotterdam. Deze afspraken zullen, ondanks problemen met het (ons) laatste deelplan van Nesselande worden nagekomen.

Verder maakt Woonbron deel uit van een consortium van private partijen die grondpositie heeft in de Zuidplaspolder. Vanuit die samenwerking verwerft Woonbron positie om te gaan bouwen. Op dit moment is nog niet met zekerheid te zeggen in welke hoeveelheden daar (door Woonbron) gebouwd gaat worden. Op dit moment ligt onze inspanning op het op een goede manier invulling geven van onze ambitie om te werken met specifieke woonmilieus in het gebied, gericht op de vraag die is er is uit de regio. Niet meer van hetzelfde dus, maar passend in het specifieke gebied en de vraag uit de markt.

Op het programma staat ook de projectontwikkeling van nieuwbouw van woningen in de Grasbuurt, na de sloop van de 70 bejaardenwoningen.

Prioriteiten jaarplan 2008

De heer Reigersma vraagt of de (prestatie)afspraken elk jaar worden geëvalueerd. De heer Van den Heuvel geeft aan dat dit wisselt, de ene keer wel, de andere keer niet. Afspraken lopen vaak rond het leveren van woningen aan instellingen en dat loopt door kalenderjaren heen. Na levering van de woningen is de afspraak 'gerealiseerd' maar we geven weinig prioriteit aan evaluatie. Hier willen we meer werk van maken om lering te trekken of het proces wel naar tevredenheid verlopen is en het eindresultaat aan de verwachtingen voldoet. Ons onderzoek naar de mate van tevredenheid over de samenwerking, dat we in november onder onze ketenpartners uitzetten, zal in ieder geval op de mate van tevredenheid inzicht geven.

De heer Reigersma vraagt of de afspraken die gemaakt zijn met de deelraad worden nagekomen.

De heer Van den Heuvel antwoordt dat de afspraak met de Deelgemeente met name was vervat in een/de toekomstvisie 'Ommoord binnen de ruit'. Deze is jaren geleden opgesteld in overleg tussen Deelgemeente en de in het werkgebied actieve corporaties.

Er wordt over het algemeen geleverd wat is afgesproken, waarbij Woonbron de investering in woongebouwen uitvoert. Zoals overeengekomen niet meer dan 50% bestemmen voor senioren en afstemming over inrichting van de buitenruimte. Vanuit de Deelgemeente wordt het gemeenschappelijk gebied aangepakt. (parkeren, groen, verkeer) Het is vanuit die richting meer maatwerk geworden. Het ambitieniveau is wel fors gedaald. Dit bleek (financieel) niet houdbaar voor de Deelgemeente.

Alles Te Woon

De heer Reigersma vraagt of het kopen door huurders veel voorkomt binnen Te Woon complexen.

De heer van den Heuvel antwoordt dat dit in verschillende mate plaatsvindt. In de eerste tranche hogere percentages tot 25%, maar in de latere complexen is de belangstelling voor koop bij zittende klanten zeer gering. Tussen de 3 en 6%. Veel huurders wonen al lang in hun woning en gaan niet meer over op koop. De hogere leeftijd van de bewoners in combinatie met lage huurprijs en huurtoeslag geeft

een geringe behoefte de woning te kopen.

De heer Brinkerink vraagt of er een controle-instituut is voor het toetsen de inkomensgrens van kandidaat huurders/kopers.

De heer Van den Heuvel antwoordt dat Woonbron hierbij de inkomensgegevens opvraagt. We maken in het twee-hurenbeleid onderscheid tussen inkomens onder of boven de € 33.500.

Om dit te toetsen gaan we uit van werkgeversverklaringen of belastinggegevens. Het controle instituut is dus de belastingdienst.

De heer Brinkerink vraagt of de grens zo scherp gesteld wordt als op de sheet. Ja dat klopt.

De VBC vraagt of er wooncomplexen zijn waar Woonbron meer eigenaars wil, bijvoorbeeld de Knikflats.

In principe ligt de keuze voor eigenaarschap bij de klant. Wat Woonbron betreft moet het aandeel eigenaars gaan stijgen, omdat dit goed is voor de VvE, de betrokkenheid bij het gebouw en Woonbron de financiële ruimte biedt om de doelen te bereiken die een (onrendabele) investering vragen. Eenzijdige instroom van lage inkomens en gebrek aan koopgeneigdheid is niet houdbaar, voor kracht van buurten en voor Woonbron.

De VBC vraagt of Woonbron zicht houdt op de verkoop van de WIF-woningen of dat Woonbron leegstand accepteert. Het onderhoud van de tuin blijft achter.

De heer Van den Heuvel antwoordt dat na leegkomst de woning wordt overgedragen aan de eigenaar, het WIF. Het WIF is dan verantwoordelijk voor de verkoop en het onderhoud van de woning (en tuin). Signalen vanuit de BC dat bij te koop staande woningen de tuin verwaarloosd wordt geven we door aan het WIF.

Resultaten

Via de presentatie geeft de heer Van den Heuvel de resultaten weer. De sheets zijn bij dit verslag gevoegd.

Vragen naar aanleiding van de resultaten.

De VBC geeft aan dat de sloop van de bejaardenwoningen een punt van aandacht is en de VBC vraagt of er een planning is.

De sloop staat gepland voor direct na de jaarwisseling 2008/2009. Deze planning kunnen we halen, met de huidige inzichten.

De VBC vraagt of er een evaluatie is geweest hoe Ad Hoc als anti-kraak voor de te slopen woningen is bevallen.

Nee, er is geen specifieke evaluatie geweest, daarvoor is het nog te vroeg.

De VBC vraagt of en hoe de evaluatie Knikflats wordt aangepakt.

De heer Van den Heuvel geeft aan dat er een evaluatie komt. Ieder project wordt geëvalueerd en ook de knikflat renovatie zullen we evalueren. Dit gaat gebeuren na de oplevering, dus dat wordt medio 2009.

Een renovatie zoals van de knikflats zal niet snel nog een keer toegepast worden. Het blijft maatwerk per gebied en voor de knikflats was de renovatie zoals nu wordt uitgevoerd de beste oplossing. Het blijft een groots en moeilijk project, waar het nodige mis is gegaan, maar het eindresultaat mag er zeker zijn.

De VBC geeft een compliment aan Woonbron voor de dakrenovatie Grasbuurt. Woonbron heeft dit prima gedaan. Er is goed en hard gewerkt en voor bewoners was het goed verzorgd. Een grote klus, die redelijk geruisloos is uitgevoerd.

De VBC geeft aan dat het sociaal beheer zeker verbeterd is door de uitbreiding van

de capaciteit, maar dat de complexbeheerders niet altijd goed zijn geïnformeerd. Hier wordt aan gewerkt en er wordt een vinger aan de pols gehouden.

Klanttevredenheid dienstverlening

In de presentatie worden resultaten getoond van klantenpanel metingen. Op de basisdienstverlening zien we op sommige onderdelen dalende tendensen. De VBC vraagt of wij voor ons zelf hebben uitgezocht waar dit door komt.

Er is niet een specifieke reden aan te wijzen, maar we weten de bouwstenen:

1. grote projectmatige werken (nieuwbouw Nesselande en renovatie knikflats) met hinder voor klanten leveren soms negatieve meetresultaten op voor wat betreft basisdienstverlening;
2. het overschakelen naar een digitale meting levert ook meer 'harde' oordelen op. Men is minder geneigd 'sociale' antwoorden te geven dan als er telefonisch gemeten wordt.
3. er zijn veel communicatieproblemen geweest door het installeren van een nieuwe telefoonsysteem en
4. tot slot hebben we veel personeelsmutaties gehad, waardoor veel ervaring is vertrokken.
5. Tot slot: er is sprake van een algehele maatschappelijke tendens van een meer kritische consument, die steeds hogere verwachting heeft;

Klanttevredenheid - woning

De getoonde resultaten laten een sterke verbetering zien van de score door klanten.

Aanwezigen kunnen dit beamen. Vooral de projectmatige ingrepen (knikflats) geven veel vooruitgang in de kwaliteit van gemeenschappelijke onderdelen.

Mevrouw Boot geeft aan dat de bewoners blij zijn met het slot op de balkondeuren.

De VBC vraagt waar het probleem ligt met de splitsingsvergunning, bij nieuwe Te Woon complexen.

De heer Van den Heuvel geeft aan dat het probleem ligt in het feit dat een te splitsen woon complex technisch in goede staat moet zijn voor afgifte van een splitsingsvergunning. De Gemeente is sinds kort zeer kritisch hierin en geeft geen vergunning af, ook als herstel voor rekening van Woonbron in de toekomst wordt verzorgd. Hierover waren afspraken gemaakt dat er dan toch splitsingsvergunningen verstrekt worden, echter deze afspraak wordt niet meer gerespecteerd. Overleg vindt plaats en we hopen dat binnenkort weer conform afspraak gewerkt gaat worden.

De Deelgemeente stelt dat Woonbron heel aanspreekbaar is en dat zij erg open staan voor initiatieven. Zij waarschuwt Woonbron er wel voor dat Woonbron er niet in deze goede bedoelingen blijft hangen en doorpakt. Dit kan tegen Woonbron gaan werken.

De brandingmethodiek van wijken is goed en krijgt alle steun van de Deelgemeente

De Deelgemeente betreurt het dat Woonbron niet meer heeft voorop gelopen in de aanpak van het winkelcentrum Ambachtsplein. Nu is men met een andere partij aan de slag gegaan.

De heer Van den Heuvel geeft aan dat we hebben gemeld dat het niet goed gaat

met het winkelcentrum, maar dat we daar geen positie hebben (eigendom woningen of winkels) en dat we hebben aangeboden te willen meewerken aan een plan van aanpak voor revitalisering. Andere partijen zijn er nu mee bezig en dat vindt Woonbron prima. Als het maar wordt opgepakt.

De heer Van den Heuvel vraagt wat men herkent bij de ontwikkeling van souterrainprojecten.

Mevrouw Boot geeft aan dat er te weinig zorg is voor bewoners en dat de begeleiding niet goed is. Niet duidelijk wordt of dit individuele bewoners zijn of dat het gaat om klanten van instellingen.

Woonbron geeft er de voorkeur aan klanten te plaatsten met een begeleidende instelling als huurder. Er is dan helderheid over de begeleiding en de contactadressen

*** Er wordt een korte pauze ingelast***

4. Presentatie Woonbron Prins Alexander, prioriteiten en doelen voor 2009

Focus 2009 Succesvolle woonmilieus

De doelen voor 2009 en de prioriteiten worden toegelicht. De sheets zijn bij dit verslag gevoegd.

De heer Brinkerink vraagt of Te Woon ook geldt voor de Briand- en de Albert Schweitzerplaats.

De heer Van den Heuvel antwoordt dat alle knikflats in TeWoon gaan.

De heer Van Duin geeft aan dat er veel probleemgevallen wonen in de complexen van Woonbron in Nesselande. Hoe heeft Woonbron zoveel sociale probleemgevallen bij elkaar kunnen plaatsen?

De heer Van den Heuvel stelt dat dit de uitkomst is van het toewijzingsmodel zoals dit in Rotterdam werkt. De afspraak met de gemeente en stadsregio is dat Woonbron hier bouwt voor de lage inkomensgroepen en geplaatste klanten hebben belangstelling getoond en zijn door de loting gekomen. Wat we zien is dat er nogal wat 'gelukszoekers' op het aanbod in Nesselande reageren, maar zich niet de consequenties volledig realiseren. Vooral op financieel vlak zien we dramatische toestanden, maar ook sociaal-maatschappelijk is er sprake van probleemcumulatie. Woonbron bouwt voor de helft grote woningen en hier trekken veel grote gezinnen naar toe, met kinderen in een oudere levensfase, dan men gemiddeld in de VINEX aantreft. Voor deze groep jeugd is niets voorzien. De vraag blijft hoe probleemcumulatie voorkomen kan worden.

De heer Van den Heuvel zet uiteen dat bij het nieuwe project "Klimophof" Woonbron intakegesprekken van 1,5 tot 2 uur heeft gehouden met potentiële klanten. Er is veel ingezet op goede voorlichting over de kosten die gemaakt moeten worden om te verhuizen, een nieuwbouwhuis in te richten en een tuin in te richten en te onderhouden. Er is een check op leefstijl gehouden en er is intensiever gecontroleerd op inkomens- en verblijfsgegevens. Er is gebruik gemaakt van gegevens van belastingdienst en bevolkingsadministratie, waarbij verder is gekeken in de historie. Dit heeft tot veel afwijzingen geleid, omdat het verhaal van de klant niet klopte of omdat de klant zelf inzag dat verhuizen geen goede optie is.

Deze werkmethode willen we doorzetten in 2009, voor alle woningtoewijzingen om op die manier meer 'match' te maken tussen de nieuwe klant en de woning. We willen dus meer rekening houden met de 'zittende' bewoners.

De politie geeft aan geïnteresseerd te zijn in deze benadering en geeft aan hier

verder over te willen praten.

Focus 2009 souterrain

De heer Van den Heuvel geeft uitleg bij het beleid en de projecten. Woonbron is van mening dat we onze initiatieven moeten doorontwikkelen en hierop stevig moet doorpakken willen we vooruitgang maken in de omvang van wooneenheden voor hen die dit nodig hebben. Onze focus voor 2009 is dan ook het realiseren van de initiatieven die nu lopen, vooral in het verspreid liggend bezit.

De heer Boes geeft aan dat veel bijzondere woonprojecten op weerstand stuiten en impopulair worden. Het is een natuurlijke reactie aan het worden vanuit een omgeving om projecten niet te accepteren. Hoe kan dit anders en beter georganiseerd worden? De heer Boes geeft aan dat open communicatie en uitleg over plannen veel onbegrip kan wegnemen. Dit wordt beaamt door aanwezigen.

De DG vindt dat Woonbron een betrouwbare en aanspreekbare organisatie is. Zij probeert hetgeen dat fout gaat goed op te lossen. De DG vindt dat Woonbron niet goed is in projectontwikkeling. De heer Van Duin van de DG meent dat het geen toeval kan zijn dat projecten die niet doorgaan in de verschillende gebieden van Woonbron altijd projecten van Kristal zijn. Is dat geen toeval? De heer Hauwert antwoordt dat Kristal de ontwikkelaar van Woonbron is en het dus evident is dat Kristal ook in beeld is als projecten niet van de grond komen. Er worden keuzes gemaakt in projectontwikkeling en als marktomstandigheden niet gunstig zijn, kunnen projecten onhaalbaar worden. Dit ligt dan niet zozeer aan Kristal, maar aan de omstandigheden in de markt. Met markt bedoelen we dan de woningmarkt én de bouwmarkt.

De heer Van den Heuvel geeft aan helderheid te verschaffen over de nieuwbouw in de Grasbuurt, zodat hierover besluitvorming binnen Woonbron heeft plaatsgevonden. Naar verwachting zal dit eind oktober kunnen worden gecommuniceerd.

5. Gelegenheid voor inbreng prioriteiten, aandachtspunten

Hier wordt geen gebruik van gemaakt.

6. Afsluiting

Het overleg wordt om 17.00 uur afgesloten met een woord van dank aan alle aanwezigen.