

## **Verslag Concernparticipatie themabijeenkomst d.d. 9 december 2008**

Op 9 december 2008 heeft op het Informatiecentrum Hoogvliet een Concernparticipatie themabijeenkomst plaatsgevonden. Tijdens deze avond werden de klantenpanel- en tevredenheidsmetingen gepresenteerd en werd het onderwerp Leefbaarheid en Overlast besproken.

Voor deze onderwerpen aan bod kwamen bracht de Concern Participatie Raad Woonbron ter sprake niet tevreden te zijn over de manier hoe Woonbron haar woningen te koop aanbiedt. De afspraak is dat de woningen in de woonkrant via het lotingssysteem worden aangeboden. Indien er een andere procedure gevolgd wordt, dan is de afspraak dat de CPRW hiervan op de hoogte wordt gesteld. Woonbron erkent dat de communicatie niet volgens de regels is verlopen, maar dat het beleid (dat één op de drie woningen te koop wordt aangeboden) hetzelfde is gebleven. Alleen de procedure is anders. Nadat er gebleken is dat kopers niet via de Woonkrant op zoek gaan naar een woning, is naar andere vormen van aanbieden gezocht. Er wordt afgesproken dat er op korte termijn een overleg ingepland wordt met het CPRW om alsnog de manier van het verkopen van woningen te bespreken.

### **Klantenpanel- en tevredenheidsmetingen**

Jorien Elenbaas (adviseur Markt en Beleid) heeft de uitslagen van het klanttevredenheidsonderzoek gepresenteerd. De sheets van de presentatie komen op de website en de hand-outs worden meegestuurd met het verslag van dit overleg. Ook wordt meegedeeld welke vestigingen het KWH-label gehaald hebben en welke niet.

Bij sommige vestigingen liep ook KWH-onderzoek. Bij deze vestigingen is het structurele dienstverleningsonderzoek een kwartaal opgeschort, omdat anders de mensen overvraagd zouden worden.

Naar aanleiding van de uitslagen van de metingen is besproken welke verbeteringen er zijn toegepast en wat er nog verbeterd kan worden om de klanttevredenheid te verhogen. Opvallend is dat het rapportcijfer voor 'het contact in het algemeen met vestigingsdirecteuren en managers Stad' daalt, terwijl in dezelfde grafiek het cijfer voor 'het opvolgen van actiepunten' aanzienlijk is gestegen. Hieruit komt de vraag voort wat precies bedoeld wordt met 'contact in het algemeen'. Hiermee is bedoeld te vragen naar de algemene verstandhouding, maar als daar misverstanden over bestaan vraagt dat in de vragenlijst van volgend jaar een scherpere formulering.

Het verwachtingsmanagement is te verbeteren door dieper op de vragen van de klanten in te gaan en de klant zelf de prioriteit te laten bepalen.

Jorien deelt mee dat Woonbron nog panelleden zoekt; eventuele aanmeldingen vanuit de bewonercommissies zijn welkom.

De prestatieafspraken die tussen de vestigingen en de bewonersvertegenwoordigers zijn gemaakt, zijn volgens de taxatie van Woonbron voor 75% nagekomen. Voor 20% geldt dat de afspraak binnenkort wordt nagekomen. De agendacommissie wordt in het vervolg betrokken bij de taxatie van het nakomen van de afspraken.

### **Leefbaarheid en overlast**

Karin Schrederhof (vestigingsdirecteur **Delft**) vertelt in drie onderdelen wat de vestiging Delft aan leefbaarheid en overlast doet.

- a. Regels in de portiek/leefstijlmethodiek
- b. Conflicten tussen bewoners. Hiervoor is buurtbemiddeling in Delft, genaamd mediation, in het leven geroepen. Woonbron zet dit breed in.
- c. Klachten die binnenkomen via het wijknetwerk. In dit onderdeel is er ook weer een onderscheid te maken tussen 'niet-kunners' en 'niet-willers'. Bij de 'niet-willers' wordt er zo snel mogelijk overgegaan tot dossiervorming en wordt overgegaan tot uitzetting. Deze laatstgenoemde groep betreft ongeveer 2 à 3% van al onze huurders.

Ook Chris Reit (vestigingsdirecteur **Spijkenisse**) komt aan het woord over dit onderwerp. Hij gaat vooral in op het beleid bij de aanpak van overlast. Hij vertelt dat in Spijkenisse de drie woningcorporaties samen met de gemeente en verschillende ketenpartners de handen ineen hebben geslagen. Op de gemeenteraadsagenda staat overlast in de top drie van de belangrijkste aan te pakken zaken. Gezamenlijk hebben de corporaties, de gemeente en de ketenpartners verschillende plannen uitgedacht en georganiseerd, deze plannen worden integraal gemonitord.

Initiatieven in Spijkenisse zijn:

- Cameratoezicht in Akkerscentrum, waardoor ook wezenlijk de criminaliteit is afgenomen.
- Gedragscampagnes
- Aanpak overlast van scooters
- Inzet van buurtpreventieteams
- Buurtbemiddeling
- Samenwerken om illegale bewoning en andere fraudevormen zoals wietteelt tegen te gaan.
- Voor hangjongeren is een opleidingstraject ingezet. Het probleem betreft vaak jongeren zonder toekomstinvulling. Vijftien Antilliaanse jongeren zijn in dit traject gestapt, tien zijn er geslaagd zijn voor hun opleiding en zeven van de tien jongens vonden een nieuwe baan. Deze jongeren hebben weer een voorbeeldfunctie voor andere jongeren in de wijk.
- Buurtcomplexbeheerders hebben een rol als intermediair tussen bewoner en ketenpartners.

Tijdens de bijeenkomst wordt gevraagd of Woonbron nagaat of mensen in het verleden overlast hebben bezorgd. Hierop is het antwoord dat er over het algemeen geen dossiervorming bestaat in verband met de privacywet. Als een klant van Woonbron van de ene vestiging naar de andere overstapt en er is sprake geweest van overlast, dan kijkt Woonbron of het woongedrag past in de buurt waar deze bewoner terecht komt. Voor extreme overlastgevallen is er door de Maaskoepel een regionaal vangnet in het leven geroepen.

Errol Esajas (hoofd sociaal beheer **Dordrecht**) laat de film 'achter de voordeur' zien, een project dat in samenwerking met de gemeente, Woonbron, Opmaat, Bureau Jeugdzorg, de GGD en de DWO begin 2007 is gestart in Wielwijk. Een wijk dat uitgeroepen is tot 'Vogelaarwijk' in verband met de grootstedelijke problemen, zoals armoede, eenzaamheid, psychische problemen etc. Door een aanpak met huisbezoeken zou een groter zicht kunnen ontstaan op factoren die leiden tot problemen. Gefaseerd is men daar alle adressen langsgegaan. Als eerste de adressen waar het vermoeden was dat er veel sociale problemen waren. In het project is de keuze aan de bewoner of deze aan het project wil meewerken. Dit project wordt ook toegepast bij renovatieprojecten. Het is niet de bedoeling dat Woonbron direct de financiële problemen voor bewoners oplost, maar dat de bewoner de weg wordt gewezen naar de juiste dienstverlenende instanties.

#### **Agendacommissie Concernparticipatie Woonbron**

Arie van Neutigem (secretaris CPRW) geeft mondeling een kort verslag van wat er gebeurt is binnen de Agendacommissie in 2008. De geplande themabijeenkomsten van 2008 en wie voor deze bijeenkomsten waren uitgenodigd. De agendacommissie bestaat momenteel uit vertegenwoordiging van CPRW, Woonbron, VBR en VvE's.

Iedereen gaat akkoord met het doorzetten van de Agendacommissie en het mandaat om de prestatieafspraken 2009 voor te bereiden.

De avond wordt afgesloten met een hapje en een drankje.