

Verantwoordingsbijeenkomst Woonbron 2017

"Je wilt een betaalbare woning die bij je situatie past, op de plek van jouw voorkeur en met genoeg comfort. In een schone en veilige omgeving. Zonder overlast en met fijne burens. En als er iets aan de hand is wil je snel en vriendelijk gehoor krijgen bij je wooncorporatie. Pas dan ben je als klant enthousiast," zo vertelde bestuursvoorzitter Bert Wijbenga tijdens de verantwoordingsdag van Woonbron op 20 juni 2017. De enthousiaste klant vervulde samen met de kwaliteit van de woningen en woonomgeving de hoofdrol in de verschillende sessies tijdens deze middag in De Machinist.

Zo'n 70 belangstellenden, waaronder vertegenwoordigers van de CPRW, lokale huurdersorganisaties, gemeenten en samenwerkingspartners, werden hartelijk welkom geheten door Hans van der Vlist (voorzitter Raad van Commissarissen Woonbron).

Bert Wijbenga nam daarna het woord om terug te blikken op 2016 en uit te wijden over de strategische pijlers en prioriteiten in 2017. De bestuursvoorzitter nam de toehoorders aan de hand van de drie belangrijkste thema's in 2016 – klant, woning en woonomgeving – mee door het afgelopen jaar. Zo vertelde hij dat Woonbron in de Aedes-benchmark van een C- naar een B-score is gestegen op 'klant'. "Zonder goed product, geen enthousiaste klanten. Daarom streven wij altijd naar optimale vastgoedkwaliteit en duurzaamheid. In 2016 hebben we meer in onderhoud geïnvesteerd dan voorgaande jaren," meldde Wijbenga. "Schone, hele en veilige woongebouwen en een leefbare woonomgeving is wat wij nastreven, zodat de klant optimaal woongenot ervaart," legde de bestuursvoorzitter uit. Vervolgens werden een aantal voorbeelden gegeven van initiatieven in het afgelopen jaar om het wooncomfort te vergroten. Via het Wijkuitvoeringsprogramma Spijkenisse Zuidwest wordt gewerkt aan verbetering van de buitenruimte en uitstraling van de wijk. De sociaal beheerders in IJsselmonde, Hoogvliet en Delfshaven zijn een succesvolle samenwerking met Antes Groep gestart om schrijnende situaties 'achter de voordeur' op te sporen.

Klant, woning en woonomgeving



Klant, woning en woonomgeving blijven ook in dit jaar de speerpunten. "We willen dat 60% van onze klanten ons een 8+ of hoger geeft voor onze dienstverlening. Verbeteringen in ons bezit, door onderhoud, projecten en duurzaamheidsingrepen, hebben als doel steeds meer enthousiaste klanten. Onze woningen moeten van goede kwaliteit zijn, zowel technisch als qua wooncomfort. We hebben in 2016 een klantmeting uitgevoerd en er blijken nog te weinig klanten enthousiast over hun woning. Slechts 28% geeft ons hiervoor een 8+. Veel respondenten geven een 6 of een 7. Dat willen we in 2017 verbeteren. Krachtig beheer staat ook in het teken van het streven naar enthousiaste klanten. Eind 2017 willen we meer groen en

minder rood scoren op beheerkracht dan eind 2016. Dit doen we onder andere door in de wijk aanwezig te zijn en blijven, 'schoon, heel en veilig' in onze woongebouwen en woonomgeving te garanderen, woonoverlast aan te pakken en zo woongenot te garanderen," gaf de bestuursvoorzitter een inzicht in de ambities voor 2017.

Enthousiaste klant en vastgoedkwaliteit



Nadat de Concernparticipatieraad Woonbron (CPRW) zijn jaarverslag aan Hans van der Vlist en Bert Wijbenga overhandigd had, volgden twee inspirerende sessies. Eén over de klant, één over vastgoedkwaliteit. De aanwezigen kregen volop de ruimte vragen te stellen en in discussie te gaan. Het leverde een boeiende sessie op onder leiding van Koen van 't Hof, Mehmet Evsen en Danielle Barentsen over vastgoedkwaliteit. Aan de hand van een aantal voorbeelden uit Spijkenisse werd getoond hoe waar mogelijk planmatig onderhoud gecombineerd wordt met duurzaamheidsmaatregelen.

Daarnaast werd uitgelegd dat er normen opgesteld zijn voor de kwaliteit waaraan een Woonbron-woning dient te voldoen. Om deze normen duidelijk te maken voor de klant én werkbaar te maken voor de interne organisatie zijn ze geïntegreerd in een e-learning tool en een woningopname-app. De belangstellenden werden ter plaatse meegenomen in deze nieuwe middelen, die worden ingezet om de vastgoedkwaliteit te borgen.

Lilian Klinkenberg en Romee van Barneveld leidden de levendige sessie over de klant. Een goede vastgoedkwaliteit leidt tot een goede verstandhouding met je klant. Een goede verstandhouding vormt de basis voor een enthousiaste klant. Wat doet Woonbron naast het verbeteren van de vastgoedkwaliteit nog meer om enthousiaste klanten te krijgen? Gedurende deze sessie kregen de aanwezigen een kijkje in de keuken van de initiatieven op het gebied van klanttevredenheid. Continu klantonderzoek bijvoorbeeld om voortdurend te blijven verbeteren en de ambitie om steeds meer de stem van de klant naar binnen te halen door nieuwe participatievormen en digitale mogelijkheden.