

Meten is weten

**Nieuw en praktisch
instrument voor meer
beheerkwaliteit**

Inzichtelijke aanpak verbetering van gemeenschappelijke ruimten
van woongebouwen

Inhoudsopgave

1.	Nieuw en praktisch instrument voor meer beheerkwaliteit	3
2.	Schoon, heel en veilig bij Woonbron!	4
3.	Beleving en resultaat centraal	5
4.	Stand van zaken & hoe verder	10
5.	Contact & kennisuitwisseling	12

1. Nieuw en praktisch instrument voor meer **beheer**kwaliteit

Woonbron streeft naar enthousiaste klanten (8+ klantoordeel). Dit kunnen we alleen realiseren als we onze bewoners woningen en woongebouwen bieden die schoon, heel en veilig zijn. Maar wat is dat: schoon, heel en veilig? En hoe bepaal je je keuzes om tot het gewenste niveau te komen?

Adviesbureau Cyber, softwareontwikkelaar Apptimize en wooncorporatie Woonbron ontwikkelden een praktisch instrument om de kwaliteit van de gemeenschappelijke ruimten in woongebouwen te meten en monitoren. Deze kwaliteit – bepaald voor de factoren ‘schoon’, ‘heel’ en ‘veilig’ - is uitgedrukt in beelden en concrete normen. Hierdoor is het mogelijk om de kwaliteit van gemeenschappelijke ruimten op een uniforme wijze te meten. Bovendien ontstaat er ook een eenduidig kader voor eigenaar, beheerder en bewoner om te communiceren over de huidige en gewenste kwaliteit van een gebouw.

Zo heeft Woonbron een eenduidig beeld van de kwaliteit van de gebouwen, kan ze beter daarop sturen en zijn haar bestedingen doelmatiger dan voorheen. Ook is Woonbron ervan overtuigd dat de klanttevredenheid erdoor omhoog gaat.

Is Woonbron de eerste die op deze manier werkt? In de corporatiesector waarschijnlijk wel. In andere sectoren schouwen organisaties al veel langer op een soortgelijke manier de kwaliteit van locaties. Bij gemeenten - in het beheer van de openbare ruimte - is het begonnen, maar inmiddels wordt de systematiek ook toegepast op stationslocaties, in openbaar vervoervoertuigen en in winkelcentra. Het positieve effect op bestedingen én tevredenheid van gebruikers is inmiddels bewezen. Wij denken dat de potentie voor de corporatiesector groot is. Beheer is in omvang immers de voornaamste activiteit van een corporatie. De voordelen zijn bovendien door alle corporaties, los van hun omvang of het gebied waarin ze actief zijn, te realiseren.

We delen hier graag onze ervaringen. Niet om te vertellen hoe het moet of om waardering te krijgen. We willen komen tot kennisdeling in de corporatiesector en zo tot betere prestaties op het gebied van beheer en woongenot van klanten van woningcorporaties.

maart 2018



2. Schoon, heel en veilig bij **Woonbron**!

Woonbron streeft naar enthousiaste klanten (8 of hoger als klantoordeel). Om een score van 8 of hoger te krijgen is het cruciaal om bewoners een woning en woonomgeving te bieden die schoon, heel en veilig zijn.

Waarom wil Woonbron die 8 of hoger? We zijn ervan overtuigd dat bewoners die onze inspanningen op die manier beoordelen ook bereid zijn ons iets terug te geven: uiteraard via een prettig contact met deze bewoner, doordat deze de organisatie aanbeveelt bij andere klanten of bereid is om zelf iets te doen in de eigen woonomgeving. Deze wederkerigheid is cruciaal. Bewoners mogen van Woonbron verwachten dat wij zorgen voor een schoon, heel en veilig woongebouw. In de praktijk blijkt vervolgens dat bewoners geneigd zijn een net gebouw ook netjes te houden.

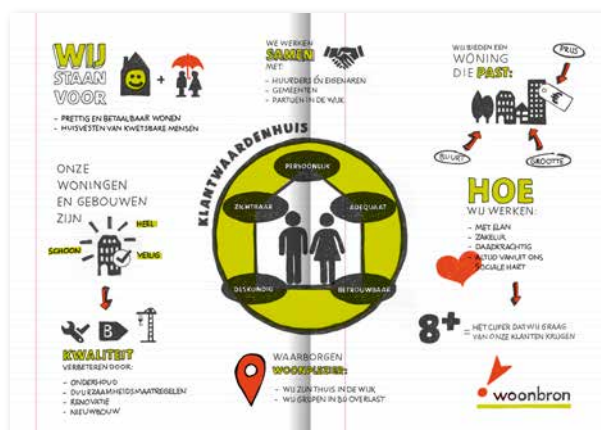
Woonbron zet sterk in op beheer, waarbij het schoon, heel en veilig houden van de woongebouwen één van onze speerpunten is. Dit noemt Woonbron beheerkracht. We zijn ervan overtuigd dat een goede score op schoon, heel en veilig de leefbaarheid en het woongenot van de bewoners ten goede komt. Dit was het vertrekpunt om in 2015 te komen tot een aanpak voor kwaliteitsmetingen in woongebouwen.



Dennis Gerlof, directeur Woonbron

“Het garanderen van een woonomgeving die schoon, heel en veilig is, sluit naadloos aan bij onze missie: partner in prettig wonen zijn voor onze bewoners. Natuurlijk is een gebouw dat schoon en veilig is een basisvoorwaarde. Onze bewoners mogen daar gewoon op rekenen.

Tegelijkertijd definiëren we kwaliteit in de praktijk doorgaans allemaal verschillend. Wat ik veilig vind, daar kunnen onze bewoners of mijn collega's heel anders over denken. Daarin steekt de kracht van deze aanpak: het is klinkklaar wat de kwaliteit is die we willen bieden en wat onze klant van ons mag verwachten.”



3. Beleving en resultaat **centraal**

De methode die Woonbron gebruikt om te bepalen of een gebouw voldoet aan de beoogde kwaliteit is gebaseerd op de 'beeldkwaliteitssystematiek'. Adviesbureau Cyber is medegroundlegger van deze systematiek in Nederland. Het werken met beeldkwaliteit, ofwel beeldgericht werken, is een breed geaccepteerde werkwijze om de kwaliteit van (openbare) ruimten te meten. Vrijwel alle gemeenten in Nederland werken hiermee. De essentie van de systematiek is dat het resultaat centraal staat (bijvoorbeeld het schoonmaakniveau), en niet of minder de input of middelen (zoals het aantal schoonmaakrondes).

Beeldgericht werken is niet alleen geschikt om de kwaliteit te meten. Het stelt bestuurders, gebruikers en uitvoerders van het onderhoud ook in staat om op basis van eenduidige uitgangspunten met elkaar te communiceren over de huidige en gewenste kwaliteit.

ruimte vaak anders dan een professional, en stelt soms andere prioriteiten om de kwaliteit te verbeteren. Door te weten welke voorkeuren bij de bewoner centraal staan, kan de beheerder het beheer doelmatiger uitvoeren en tegelijkertijd de tevredenheid van de bewoner vergroten.

De kwaliteitsmetingen zijn het meest effectief als deze zijn gebaseerd op de voorkeuren van de gebruiker (bewoner, bezoeker, reiziger, ...). Een gebruiker beleeft een

Frank Geuze, Associate Director Retail Development Services CBRE

"Specifieke kennis van hoe en waar consumenten graag winkelen is essentieel voor eigenaren en beheerders van winkelcentra. Daarmee kunnen ze sturen op de onderdelen die voor consumenten van belang zijn. CBRE deed onderzoek onder 21.000 consumenten in 21 landen om inzicht te krijgen in welke elementen voor consumenten van belang zijn. Hoewel er duidelijke verschillen zijn tussen groepen consumenten, kun je in het algemeen stellen dat winkelcentra waar proactief wordt gestuurd op de kwaliteitselementen basis ('schoon, heel en veilig'), service en beleving hun inspanningen beloond zien door consumenten. Een element als beleving is dus van groot belang bij de kwaliteitsbeoordeling van een winkelcentrum, maar hoe meet en beoordeel je beleving? In samenwerking met de TU Eindhoven deden we hier onderzoek naar en inmiddels weten we dat beleving wel degelijk is te kwantificeren. Neem factoren als groen, horecaterrassen of decoratie. De beeldsystematiek maakt het mogelijk om de kwaliteit van dergelijke factoren meetbaar te maken. Een objectief inzicht in de kwaliteit van winkelcentra maakt het voor beheerders en eigenaren mogelijk om actief te sturen op optimalisering van het winkelcentrum en de consumentenbeleving."





Eric van Boekel, *coördinator Sociale Veiligheid MerwedeLingelijn*

“Wij schouwen sinds 2014 aan de hand van beeldmateriaal (beeldcatalogus), vooral om de kwaliteit van de sociale veiligheid op onze stationslocaties in beeld te brengen en aanknopingspunten te krijgen voor verbetering. Het gaat daarbij niet alleen om de onderhoudsstaat, maar ook over bijvoorbeeld inrichting, snelheid, veiligheid, gemak en comfort voor de reiziger. De catalogus wordt ook gebruikt als communicatiemiddel voor eigenaren, bestuurders, beheerders en reizigers. Reizigers en / of omwonenden en professionals schouwen bij ons samen. Aan de hand van de beelden en kwaliteitscriteria kan men de waargenomen kwaliteit vaststellen en bepalen of deze afwijkt van het afgesproken niveau. Hoewel professionals de regie hebben en beslissen over de verbeteringen, heeft de voorkeur van de reiziger waar mogelijk invloed. En zo hoort het ook. Het is wel van belang om de verwachtingen van reizigers en omwonenden goed te managen.”

De aanpak

De afdeling iFocus van adviesbureau Cyber en software-ontwikkelaar Apptimize ontwikkelde Woonbron – op basis van de hierboven beschreven beeldkwaliteitssystematiek – een eigen aanpak. Daarbij volgden we onderstaande stappen om te komen tot de huidige aanpak. Hieronder worden deze kort toegelicht.

We zijn gestart met het ontwikkelen van een kwaliteitscatalogus. Deze bestaat uit 48 factoren (schaalbalken), verdeeld over de onderdelen schoon, heel en veilig. Iedere schaalbalk bestaat uit twee of drie kwaliteitsniveaus en daarbij een beschrijving, normen en eventueel ondersteunend beeldmateriaal.



Voorbeeld schaalbalk: Brandtrap - toegankelijkheid (obstakelvrij)	
C foto maken	A
	
De brandtrap is niet leeg of voor iedereen toegankelijk. Eventueel door bewoners geplaatste objecten of (klim)planten belemmeren de doorgang.	De brandtrap is vrij van obstakels en voor iedereen toegankelijk.
Toelichting:	
Kwaliteitsbeleid: Lokale brandweereisen zijn van belang.	

Voorbeeld van een schaalbalk om kwaliteit van een locatie te bepalen

Nulmeting

Vervolgens is op basis van de kwaliteitscatalogus in korte tijd in de gemeenschappelijke ruimten van bijna 1.800 woongebouwen een nulmeting gedaan. De ruimten werden voorzien van een score, variërend van A (hoge kwaliteit) en B (geaccepteerde kwaliteit) tot C (onacceptabel). De reden om een ruimte af te keuren varieert per factor. Op 'veilig' mag een ruimte bijvoorbeeld nooit een C-score hebben, op 'heel' maximaal 1 C-score en op 'schoon' maximaal 2 C-scores. Zo'n 65% van de gebouwen voldeed bij de nulmeting aan de kwaliteitsnormen. De resultaten varieerden bij Woonbron echter nogal per regio: in Woonbronregio Delfshaven beantwoordde bijvoorbeeld 77% van de wooncomplexen aan de eisen, in Dordrecht slechts 50%. Deze resultaten maken op objectieve wijze duidelijk waar extra aandacht nodig is. Dit maakt het eenvoudiger om prioriteiten te bepalen in de verbeteraanpak. Het doel is dat eind 2018 circa 90% van de gemeenschappelijke ruimten de kwaliteitsnorm haalt.

Monitoren

iFocus stelde een monitoringsplan op. Het doel van dit monitoringsplan is het vastleggen van de organisatie van de beheerkwaliteitsmeting: wie gaat meten, hoe wordt gemeten, wat wordt er gemeten, wie analyseert de resultaten, wie zet en voert de acties uit, wie controleert en wie is verantwoordelijk voor welke stap?

Trijntje Tilstra,
adviseur Cyber/iFocus

“Meten is weten en weten is dan ook veranderen. De kracht van het meten zit erin alleen dát te meten, waar je echt iets mee gaat doen. Maak hier vervolgens passende normen bij die echt recht doen aan en inzicht geven in de kwaliteit ter plekke. Ga dus voor kwaliteit in plaats van kwantiteit.”



Woonbron voert de metingen jaarlijks uit, elk jaar in de maanden september en oktober. Door elk jaar in dezelfde periode te meten ontstaat een betrouwbaar beeld waarmee meetresultaten kunnen worden vergeleken. Naast dit vaste meetmoment gebruikt Woonbron het monitoringsplan in het dagelijkse beheer.

Opleiding

De complexbeheerders van Woonbron voeren de metingen uit. Daartoe zijn zij en de teamleiders complexbeheer opgeleid in het werken met de kwaliteitscatalogus en het meten en registreren van de kwaliteit van de gemeenschappelijke ruimten.

Registratie & rapportage

Het is van belang om de resultaten van de metingen en de daadwerkelijke verbeteringen goed vast te leggen en actueel te houden. Apptimize ontwikkelde voor Woonbron een inspectieapplicatie en rapportagesysteem. De kracht van beide is dat ze - net als de beeldkwaliteitssystematiek - visueel zijn georiënteerd.



Marian Kunst – Van der Wulp,
adviseur Cyber/iFocus

“Meten is één, hiermee echt je werkwijze aanpassen is een tweede. Daarom begeleiden we niet alleen in het meten en verzamelen van informatie, maar zeker ook in het implementeren in de organisatie en het opleiden van de medewerkers. Pas als dat lukt spreken we van een succes.”

Jaargang	Pandcode	Adres	Plaats	Regio	Wijk	VVE	Inspecteur	Eindoordeel
2016		van Weelstraat 10	Rotterdam	Delfshaven	Adrien Mildersbuurt	Nee	Arie Posthoorn	Goedgekeurd
2016		van Weelstraat 38	Rotterdam	Delfshaven	Adrien Mildersbuurt	Nee	Arie Posthoorn	Goedgekeurd
2016	0503100000000014-2	Bachsingel 5	Delft	Delft	Buitenhof	Nee	Linda Hoogervorst-Kool	Afgekeurd
2016	0503100000000014-1	Bachsingel 77	Delft	Delft	Buitenhof	Nee	Mehmet Gunes	Afgekeurd
2016	0503100000000014-4	Bachsingel 23	Delft	Delft	Buitenhof	Nee	Mehmet Gunes	Afgekeurd
2016	0503100000000015	Chopinlaan 13	Delft	Delft	Buitenhof	Nee	Jos van de Graaf	Afgekeurd
2016	0503100000000016-1	Chopinlaan 48	Delft	Delft	Buitenhof	ja	Mehmet Gunes	Afgekeurd

[TERUG](#)
[RAPPORTAGE OP PORTIEKNIVEAU](#)
[PRINT](#)

Inspectie Buitenhof op 01-11-2016

Adres: Chopinlaan 13
 Pandcode: 050310000000015
 Wijk: Buitenhof
 Plaats: Delft
 WE:
 Beheerder: Ja
 Inspectie afgerond op: 01-11-2016
 Inspecteur:





Inspectie historie

2016

Schoon	2x < 3x C
Heel	5x >= 2x C
Veilig	0x < 1x C

Overzicht besteksposten

Aanzicht gevel - verzorgingsstaat	A	B	C	NVT	
Entree - toegankelijkheid (obstakelvrij)	A	B	C	NVT	
Entree - zwerfafval en veegvuil	A	B	C	NVT	
Entree - gehecht vuil	A	B	C	NVT	
Entree - postkasten - beschadigingen	A	B	C	NVT	
Post - gemeenschappelijke binnenruimte	A		C	NVT	
Afvalbakken en papierbakken gemeenschappelijke	A		C	NVT	



Pieter Swarte,
 medeoprichter Aptimize

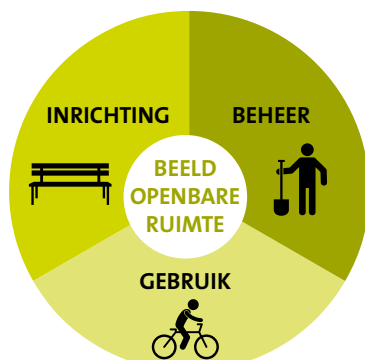
“Om beheerkracht effectief te verbeteren heb je tools nodig die een brug slaan tussen de werkvloer en het management. Tools die door medewerkers in verschillende lagen van de organisatie, zonder of met beperkte training, kunnen worden gebruikt.”

4. Stand van zaken & hoe verder

Waar staan we nu? 2016 bestempelden we als pilotjaar. Daarin zijn vooral de hiervoor genoemde onderdelen ontwikkeld ter voorbereiding op de aanpak. Eind 2016 is de tweede (jaarlijkse) meting gehouden. Deze gaf aanleiding onze systematiek op onderdelen licht aan te passen.

Het zwaartepunt van de verbeteringen in de gemeenschappelijke ruimten van onze gebouwen ligt in 2017 en 2018. Inmiddels komen de verbeteringen dan ook op stoom. We beginnen daar waar de ingrepen het hardst nodig zijn. Dan gaat het vooral om lage scores op het gebied van veiligheid. Soms gaat dit om eenvoudige ingrepen zoals het vrijmaken van een brandgang. Er vinden echter ook andere ingrepen plaats, zoals het plaatsen van intercoms om het veiligheidsgevoel van onze bewoners te vergroten en overlast tegen te gaan. Andere werkzaamheden bestaan onder meer uit het vervangen van oude armaturen door nieuwe LED-verlichting, het schilderen van wanden, het aanbrengen van nieuwe vloeren, vervangen van beschadigde deuren en het herstellen van beltableaus. We clusteren de werkzaamheden zoveel mogelijk per gebied en combineren het met gepland onderhoud.

Bij beheerkracht gaat het overigens niet altijd om herstelwerkzaamheden. De kwaliteit – het beeld – wordt door meerdere aspecten bepaald. Hierbij geldt de driedeling Beheer – Gebruik - Inrichting als kapstok. Op al deze drie aspecten vinden verbeteringen plaats om die kwaliteit te verbeteren. Soms is dat dus ‘vaker poetsen’, soms ‘een afvalbak plaatsen’ en vaak ‘de bewoner aanspreken op zijn gedrag’. We zetten dus waar nodig ook extra capaciteit in op complexbeheer of sociaal beheer.



De hierboven genoemde werkzaamheden zouden we voor een groot deel normaal gesproken ook uitvoeren. We doen dit nu echter op een meer gestructureerde en beter geprioriteerde wijze: daar ingrijpen waar het nodig is. Bovendien zorgt de extra aandacht voor kwaliteit voor meer bewustzijn bij onze medewerkers en daarmee ook tot meer verbeteringen in de dagelijkse praktijk. En dat leidt weer tot een hogere klanttevredenheid.

We gaan nog dit jaar vervolgplannen maken voor de verbeteringen in 2018 en denken dan het beoogde niveau van schoon, heel en veilig te hebben bereikt. Het is echter een continu proces. Daarna blijven we monitoren en verbeteren waar mogelijk.

Gerard Frickus,
complexbeheerder Woonbron

“De nieuwe aanpak komt op verschillende plekken in de organisatie ter sprake, waardoor de kwaliteit van onze gebouwen meer gaat leven. Het besef dat schoon, heel en veilig niet alleen een opgave voor complexbeheer is, mag nog wel breder worden gedeeld. Ook moet er nog meer wisselwerking komen met de afdeling Onderhoud en met onze gebiedsteams om samen de benodigde verbeteringen te bepalen.”



Ervaringen tot nu toe

Wat zijn onze ervaringen tot nu toe? Bij de implementatie van de aanpak leerden we door voortschrijdend inzicht een aantal lessen die we graag delen.

- *Van informatie naar organisatie*
Hoewel de uitgangspunten van bovenstaande methodiek overal zijn toe te passen, is voor de implementatie altijd maatwerk nodig. De kwaliteitsnormen die je bepaalt zijn specifiek per corporatie en moeten recht doen aan en inzicht geven in de kwaliteit van de situatie ter plaatse. Ook is maatwerk nodig in wie de metingen verricht en hoe je de verbeteringen doorvoert. Een o-meting, kwaliteitscatalogus en monitoringsplan zijn slechts instrumenten; het zijn de medewerkers die het succes bepalen. Een beheerder kan het meten van de kwaliteit van 'zijn' complex zien als een controle van zijn beheerwerkzaamheden. Dat laatste is het zeker niet. Bovendien zit niet iedereen te wachten op 'alweer iets nieuws'. Cruciaal is dus om de medewerkers mee te nemen in de aanpak, het belang ervan over te brengen en draagvlak te creëren. De opleiding aan de complexbeheerders droeg positief bij aan het creëren van begrip en draagvlak. Doordat beheerders met elkaar in gesprek raakten kwam het besef dat iedereen kwaliteit anders interpreteert en dat de beeldsystematiek helpt om hier meer eenduidigheid in te krijgen.
- *Brede focus op kwaliteit*
Onze ervaring is dat de methodiek bijdraagt in het delen van kwaliteit binnen de organisatie. Voor iedereen - van Raad van Commissarissen tot complexbeheerders - is de kwaliteit nu inzichtelijk. Daardoor kan er een gesprek over plaatsvinden.
- *Werk multidisciplinair en differentieer naar doelgroep*
Een belangrijke les voor ons is dat het van belang is om de kwaliteitsverbetering te bespreken en bepalen in onze gebiedsteams. De medewerkers in die teams hebben, ieder vanuit hun eigen expertise, opvattingen over wat nodig is om de gebouwen te laten voldoen aan de wensen van de klant. Het risico van de gebruikte methodiek kan zijn dat er een focus komt op het wegwerken van de C-scores. Deze scores geven richting aan wat nodig is om te verbeteren, maar soms is het beter een stapje extra te zetten. Wat helpt een verhuurmakelaar om woningen in het gebouw makkelijker te verhuren? Over welke beheeraspecten kunnen we het beste het gesprek aangaan met de bewoners? Zo kunnen we accenten aanbrengen in de kwaliteit per doelgroep en / of gebouw. Denk bijvoorbeeld aan een hogere kwaliteit op gebied van toegankelijkheid voor een woongebouw met veel senioren.

Hoe verder?

Dan rest de vraag: hoe nu verder? We zien op dit moment de volgende verbeterpunten:

- *Uitbreiden participatie*
Het kwaliteitsniveau is in de huidige aanpak door onszelf bepaald. Daarbij putten we uit de praktijk en de vele contactmomenten die we met onze klanten hebben. Toch willen we in het vervolg de klant nadrukkelijker betrekken bij het maken van keuzes in de door te voeren verbeteringen. Op korte termijn versturen we enquêtes naar bewoners in de diverse regio's waarin we opereren. We vragen ze wat ze belangrijk vinden op gebied van schoon, heel en veilig, wat ze vinden van de huidige staat van hun gemeenschappelijke ruimten en wat ze zouden willen verbeteren. Ook willen we het gesprek met ze aangaan over wat hun eigen rol in het beheer kan zijn.
- *Combineren metingen*
Dit punt hangt samen met het vorige. Door objectieve metingen (beheerkrachtmeting, conditiemeting) met subjectieve metingen (enquête bewonerstevredenheid, klachten en meldingen) te combineren verwachten we extra inzichten te krijgen. Zo kunnen we gerichte(re) keuzes maken over onze vervolgcacties, bijvoorbeeld om anders te communiceren als bijvoorbeeld blijkt dat de objectieve metingen positievere scores dan de subjectieve metingen.
- *Uitbreiden metingsgebieden*
Tot slot denken we na over het nut van het uitbreiden van de meetmethode naar andere gebieden. Waarom alleen meten via deze methode in de gemeenschappelijke ruimten en niet in de woningen zelf? Of bijvoorbeeld gezamenlijke metingen met gemeenten van groen in het woon- en openbare domein. Dit vraagt wel om duidelijke afspraken met de betreffende gemeenten.

5. Contact & kennisuitwisseling

In de corporatiesector wordt vaak kennis onderling uitgewisseld. Dit is een groot goed. Wij komen graag in contact met andere corporaties die net als wij beheerkracht zien als een speerpunt. Wellicht is het voor jou interessant om op deze manier te werken en kunnen we daarbij resultaten vergelijken. Ook ervaringen van corporaties met een andere werkwijze zijn welkom. Zo kunnen we kijken wat werkt en wat niet, en zorgen voor een effectievere aanpak.

Heeft u vragen over dit document of wilt u in contact komen met één van de betrokken organisaties, dan kan dat via:

Cyber

Cyber combineert advisering over buitenruimte met organisatieontwikkeling. We bedienen ongeveer 25% van de gemeenten in Nederland. De schouwafdeling van Cyber is iFocus. De 'i' staat voor informatie en 'focus' is wat u met de schouwinformatie kunt, namelijk focus aanbrengen. Focus in de keuzes die u maakt in het beheer.

Contactpersoon:

Marian Kunst – Van der Wulp
marian.kunst@cyber-adviseurs.nl
www.cyber-adviseurs.nl
0172 631 720

Apptimize Platform

Het Apptimize platform is de meest efficiënte inspectietool en biedt méér inzicht in minder tijd. Tientallen beheerders en aannemers maken al tevreden gebruik van Apptimize Platform, een volledige en gebruiksvriendelijke applicatie voor smartphone, tablet en desktop. De kracht van het platform? Gebruikers met een gebruiksvriendelijke applicatie ondersteunen tijdens hun dagelijkse werkzaamheden.

Contactpersoon:

Pieter Swarte
pieter@apptimize.nl
www.apptimizeplatform.nl
020 218 46 00

Woonbron

Woonbron is een wooncorporatie met 45.000 woningen en 4.000 overige vastgoedeenheden in Rotterdam, Nissewaard, Delft en Dordrecht. Woonbron zorgt in gevarieerde wijken voor passende huisvesting voor hen die ons nodig hebben. Voor onze bewoners zijn wij partner in prettig wonen. Vandaag voor morgen.

Contactpersoon:

Karin Schrederhof
kschrederhof@woonbron.nl
www.woonbron.nl
088 966 00 00

