



MAATSCHAPPELIJK VASTGOED

De WijkWijzer voor advies over wonen en leven

Pagina 2



MAATSCHAPPELIJK VASTGOED

Even bijtanken bij De Elementen

Pagina 3



SAMENWERKING

Goede samenwerking blijkt sleutel tot succes

Pagina 5



KLANTTEVREDENHEID

Gele kaart geven helpt

Pagina 6

KIJK. 2009



Jaarkrant 2009

Dit is een uitgave van Waterweg Wonen bij het jaarverslag 2009



Leo de Jong: Actieplan Wonen historisch hoogtepunt van 2009

2009 was ook het jaar van de renovaties (foto: De Toekomst in Holy)

Beste lezer,

DIRECTEUR - BESTUURDER Zoals ieder jaar rond juni, is ons jaarverslag deze week uitgekomen. En hoewel 2009 al even achter ons ligt, wil ik toch graag van dit moment gebruik maken om samen met u terug te kijken op het afgelopen jaar. Ik zeg 'samen met u', want Waterweg Wonen wil een woningcorporatie zijn die haar beleid uitvoert samen met haar huurders en maatschappelijke instellingen.

Daarom vindt u in deze speciale versie van het jaarverslag geen droge stukken over cijfers en andere resultaten van Waterweg Wonen, maar kijken we

juist naar die gebeurtenissen en projecten die bewoners het meest raken. 2009 was een jaar van verbetering. Een jaar waarin we onze samenwerkingspartners en huurders meer hebben betrokken bij de (uitvoering van) ons woonbeleid. We zijn een maatschappelijke organisatie en voelen ons sterk verbonden met degenen voor wie we werken. Daarom ben ik ook zo blij dat we eindelijk een nieuwe huurdersraad hebben. Daar is door bewoners en ons veel energie in gestoken. Ook hebben we steeds meer contact met bewoners via andere kanalen dan de formele huurdersraad.

Die grotere betrokkenheid van bewoners willen we doorzetten in 2010. De mensen met wie we op dit moment het

meest contact hebben, via huurdersorganisaties en bewonerscommissies, zijn maar een klein deel van alle klanten. Er wonen duizenden mensen in een woning van Waterweg Wonen. Hoe mooi zou het zijn als we van de ken-

"Uiteindelijk zijn het de bewoners om wie het gaat"

nis van al die mensen zouden kunnen leren? Daarmee kunnen we onze woningen en ons bedrijf sterk verbeteren. Want uiteindelijk zijn het de bewoners om wie het gaat: wij willen hen waar voor hun geld bieden.

Het jaar kende een historisch hoogtepunt voor Vlaardingen: op 16 december werd het Actieplan Wonen door de gemeenteraad goedgekeurd en vrijgegeven voor inspraak. In dit plan staat hoe we met zijn allen Vlaardingen een mooiere en betere stad kunnen maken, waardoor het voor buitenstaanders en inwoners aantrekkelijker wordt om hier te komen en blijven wonen. Tot 2030 gaan we de woningen flink verbeteren, zonder al te veel huurverhoging. Ook werken we met andere organisaties samen om ervoor te zorgen dat mensen ook hun werk en plezier hier in Vlaardingen kunnen vinden. Het is voor het eerst dat de stad op deze manier wordt veranderd, vanuit het oogpunt van wonen. Wonen staat op nummer één in het plan. En daarmee komt de droom

steeds dichterbij die wij als corporatie hebben, namelijk dat onze bewoners plezierig wonen in een stad die bloeit. In deze krant leest u hoe Waterweg Wonen in 2009 heeft geprobeerd kwaliteit te leveren, betrouwbaar te zijn en waar voor het geld geven. Dat is niet altijd gelukt, maar we zijn op de goede weg. In 2010 gaan we door met de verbeteringen die we in 2009 al hebben ingezet. En zo kan iedereen uiteindelijk met Waterweg Wonen thuis zijn in Vlaardingen.



Met vriendelijke groet,

Leo de Jong,
directeur-bestuurder
van Waterweg Wonen

Kennen en gekend worden in de Westwijk: 'Buren zijn belangrijker dan het huis'

Project Thuis in de Westwijk in 2009 zeer succesvol



SAMEN WONEN Een goed begin is het halve werk, dacht men bij Waterweg Wonen. Daarom startte de corporatie in 2008 het project Thuis in de Westwijk en werd dat in 2009 succesvol doorgezet. Met een bezoekje vóór de verhuizing, een duidelijke set regels én een voorstelronde, geeft de corporatie nieuwe bewoners een goede woonstart. Daarmee maken ze een gezellere sfeer in de wijk en worden veel problemen voorkomen. Zoals woonconsulent Sean Creegan zegt: 'Een win-win situatie.'

Ooit was het normaal dat de bewoners van een wijk elkaar goed kenden. Buren kwamen regelmatig bij elkaar op de koffie, kinderen speelden met elkaar en de bewoners wisten veel van elkaars leven. Tegenwoordig verandert de Westwijk in Vlaardingen zo snel en vaak van samenstelling, dat het lastig is goede burenbanden op te bouwen. De anonimiteit in de wijk groeit. Met als gevolg dat er weinig

sociale controle is en normale woon- en leefregels niet worden nageleefd.

'Als mensen zich prettiger voelen, straalt dat ook uit op de wijk,' meent woonconsulent Sean Creegan. Daarom zette hij met Waterweg Wonen in 2008 Thuis in de Westwijk op. Dit project verbetert de leefbaarheid in de wijk door 'kennen en gekend worden' terug te brengen in de wijk.

Snel wegwijs

Nieuwe bewoners krijgen bezoek van Waterweg Wonen voordat ze naar de Westwijk verhuizen. 'Dit is verplicht en werkt heel preventief,' zegt Creegan. Tijdens het gesprek maken nieuwe bewoner en woningcorporatie met elkaar kennis. Mocht de bewoner bepaalde problemen hebben, wordt hij of zij doorverwezen naar de juiste instantie. Dat kan zijn maatschappelijk werk, de gemeente of de schuldsanering. Zo wordt iemand snel geholpen. 'Mensen komen bij ons

en we kunnen ze snel wegwijs maken,' legt maatschappelijk werker Mirjam van Esschoten uit. 'Ook wanneer problemen zich later voordoen, blijkt men de weg naar hulpverlening makkelijker te vinden.' Zo werpt het bezoek van de woonconsulent later ook nog zijn vruchten af.

Nieuwe bewoners krijgen ook een folder, met daarin de "Thuis in de Westwijk"-regels. Hierin staan de leefregels over de woonomgeving en de burens. Eenmaal aangekomen in de Westwijk worden ze wegwijs gemaakt in de wijk en maken ze, samen met de wijkmeester en de woonconsulent, een voorstelronde langs de nieuwe burens.

Praatje

Vooraf het kennismaken met de medebewoners waarderen de mensen in de wijk zeer. 'Bij ons in Turkije zeggen ze dat de burens belangrijker zijn dan de woning,' aldus mevrouw Vardaroglu.

Zij maakt tegenwoordig regelmatig een praatje met haar nieuwe 'buurman Bram en buurvrouw Lenie'. Ook Mevrouw Captein voelt zich prettiger in de omgang met haar burens. 'Nu pak ik pakjes aan, maar dat deed ik eerst niet, want dan dacht ik: ik kén die mensen helemaal niet.' Niet alleen burens onderling hebben meer en beter contact, ook het contact met de huisbaas, de wijkagent en de wijkmeester is verbeterd. 'Ik merk dat nieuwe huurders en de burens je gemakkelijker aanspreken met vragen,'

aldus wijkmeester Aad Kloet.

De gemeente is nauw betrokken bij het project en is net als de andere partners zeer tevreden over de resultaten. Zij staan dan ook pal achter het project en zouden het graag willen uitbreiden naar andere wijken in Vlaardingen. Waterweg Wonen onderzoekt de mogelijkheden daarvoor.

› *Kijk voor meer informatie over dit project in het jaarverslag op waterwegwonen.nl.*

Resultaten van 'Thuis in de Westwijk'

Uit onderzoek naar de resultaten blijkt:

- Het rapportcijfer voor de Westwijk stijgt van 6,5 naar 6,9
- 'Als je in deze buurt woont, heb je geluk': 53 % van de ondervraagden is het eens met deze stelling. Dat was 43% vorig jaar.
- Veel mensen vinden dat de buurt erop vooruit is gegaan: 27%. Vorig jaar was dat 16%.
- 77% voelt zich nooit onveilig in de buurt. Dit was vorig jaar 70%.
- 70% van de ondervraagden raadt kennissen aan om in de Westwijk te gaan wonen. In 2009 was dit 63%.

Al thuis in de Westwijk?

Hoe gaat het met de nieuwbakken Westwijkers die Waterweg Wonen destijds bezocht heeft, nu ze er ruim een

jaar wonen? Daarover heeft de woningcorporatie 18 van de 25 nieuwkomers gesproken. Gemiddeld geven zij de Westwijk een 7.3. Vooral de scholen en winkels vallen in de smaak. De buurt en de burens vindt men het leukste van het wonen in de Westwijk. Maar liefst 16 van de 18 nieuwe bewoners heeft wekelijks tot dagelijks contact met de burens. Alle mensen kennen de wijkmeester.

De woning zelf wordt niet zo positief gewaardeerd. Alle mensen willen dan ook binnen vijf jaar verhuizen. Vier mensen overwegen een koopwoning. Al met al wonen 15 van de 18 mensen hier naar hun zin. Slechts één gezin vindt dat het achteraf gezien een verkeerde keuze heeft gemaakt. Ze missen hun oude woonomgeving in Cuijk. 'Twee mensen zijn zo weinig thuis dat ze geen mening hebben over de wijk.'

De WijkWijzer voor advies over wonen en leven

MAATSCHAPPELIJK VASTGOED In september 2009 is in de wijk Babberspolder de eerste WijkWijzer geopend. Hier kan iedereen terecht voor vragen en advies over wonen en leven. Waterweg Wonen heeft de ruimte speciaal voor de WijkWijzer laten bouwen en hoopt zo bij te dragen aan een prettige woonomgeving. Vijf vragen én antwoorden over de WijkWijzer:

Wat is de WijkWijzer?

De WijkWijzer is een centrale plek in de wijk waar bewoners terecht kunnen met al hun vragen over wonen, gezondheid, zorg en prettig leven. Deze vragen kunnen gaan over hulp bij een laag inkomen, of problemen in de wijk. De medewerkers van de WijkWijzer kunnen alle vragen op deze gebieden beantwoorden. Daarnaast kunnen bewoners advies en praktische ondersteuning bij problemen ontvangen. Zo hielp de WijkWijzer vorig jaar mevrouw De Boer. Deze oudere dame is slecht ter been en komt nog maar weinig buiten, sinds het overlijden van haar man vijf jaar geleden. De medewerkers van de WijkWijzer gaven haar informatie over een scootmobiel. Ook is de ouderadviseur bij haar langs geweest om te kijken hoe ze wat mobieler kan worden.

Kan ik alleen bij de WijkWijzer terecht met vragen?

De WijkWijzer is er vooral om proble-

men van wijkbewoners op te lossen, maar bewoners kunnen er ook terecht met goede ideeën voor activiteiten in Vlaardingen. De medewerkers helpen dan om de activiteit te regelen. Ze weten bijvoorbeeld of subsidie mogelijk is en hoe men die subsidie dan kan krijgen. Ten slotte hebben bewoners soms alleen behoefte aan een kopje koffie en een praatje. Ook dát kan bij de WijkWijzer.

Voor wie is de WijkWijzer?

Iedereen in de wijk kan gebruik maken van de WijkWijzer. Dus iedereen, jong én oud, met een vraag, idee of probleem kan deze voorleggen aan de medewerkers. Op dit moment is er alleen nog een WijkWijzer in Babberspolder. In de toekomst komt de WijkWijzer ook in de andere wijken.

Wie zijn de medewerkers van de WijkWijzer?

In de WijkWijzer werken specialisten op het gebied van wonen, gezondheid, zorg en prettig leven. Ze zijn bekend met de problemen van wijkbewoners en kunnen wijzen op de verschillende mogelijkheden. Ook bieden ze praktische hulp.

Moet ik een afspraak maken als ik van de WijkWijzer gebruik wil maken?

Dat kan, maar het hoeft niet. Tijdens

de openingstijden kan men gewoon binnenlopen. Het kan ook zijn dat een medewerker van de WijkWijzer zelf contact opneemt met een bewoner. De WijkWijzer is geopend van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur. U kunt natuurlijk ook bellen (010-2484000) of een mail sturen naar info@dewijkwijzer.nl.

Veel organisaties achter de WijkWijzer

De WijkWijzer is een project van gemeente Vlaardingen, Waterweg Wonen, Woningstichting Samenwerking Vlaardingen, Careyn, Zorgcombinatie Nieuwe Maas, Seniorenwelzijn, Stichting Mantelzorg Nieuwe Waterweg Noord, Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg, Het Bureau Welzijnsprojecten, ROGplus en de Wijkwinkel.

Contact met de WijkWijzer

WijkWijzer Babberspolder
Van Hogendorpstraat 1411
Telefoon 010 248 40 00
Info@dewijkwijzer.nl
Open: maandag t/m vrijdag
van 08.00 tot 17.00 uur



Dingen die je op school niet zou doen:

Figuurzagen, etsen, koken of toneelspelen bij ONFF

Waterweg Wonen financiert nieuw onderkomen Speelhonk

LEEFBAARHEID Waterweg Wonen heeft in 2009 veel culturele en maatschappelijke initiatieven gesteund. Een van deze projecten is ONFF, het nieuwe activiteitencentrum in Babberspolder-Oost. Voor kinderen t/m 12 jaar is er van alles te doen.



Kinderen in actie in ONFF

ONFF, uit te spreken als 'on-effe', is een activiteitencentrum in Babberspolder-Oost. Het is ontstaan uit het oude Speelhonk. Dat was zo'n succes dat Waterweg Wonen het wilde uitbreiden. Dus hebben zij de bouw van een nieuwe en betere locatie mede gefinancierd. In het nieuwe gebouw kunnen Vlaardingse kinderen via hun basisschool aan nog meer activiteiten meedoen.

Instuif

'Kinderen doen hier leuke dingen, ontmoeten hun vriendjes of krijgen een luisterend oor,' aldus Mirjam Tol (32), coördinator van de activiteiten. Kunst, theater, koken, er wordt van alles georganiseerd. Naast meedoen aan georganiseerde activiteiten lopen veel kinderen tijdens de instuif op woensdagmiddag even binnen voor een kopje thee, een praatje of een potje voetbal. Mirjam Tol zit al drie jaar bij het activiteitencentrum, eerst toen het nog het Speelhonk was en nu bij ONFF. Ze vindt vooral de manier waarop kinderen zich er ontwikkelen bijzonder. 'Je kan echt zien hoe veilig ze zich voelen. Eerst wisten ze nog niet zo goed hoe ze met elkaar

moesten omgaan. Nu gaat dat heel goed.'

Oostindische inkt

Bij ONFF kunnen de kinderen van alles proberen. Figuurzagen, werken met de drukpers, etsen, werken met Oostindische inkt en nog veel meer. 'We doen dingen die je op school niet snel zou doen,' zegt Tol. Er zijn ook theaterprojecten. 'In acht weken maken we met de kinderen een toneelstuk. Daar hoort natuurlijk een uitvoering voor familie en vrienden bij,' aldus de enthousiaste coördinator. Wie denkt dat het alleen maar gezellig knutselen is in ONFF, heeft het mis. 'Het is altijd de bedoeling dat je er iets van leert', legt Tol uit. Zo wordt in het kunstatelier niet alleen driftig getekend en geschilderd, maar krijg je ook uitleg over kunstgeschiedenis. 'We hebben het dan over Vincent van Gogh en Rembrandt.'

› *Binnenkijken bij ONFF? Bekijk de video in de digitale versie van de jaarkrant op waterwegwonen.nl*

Even bijtanken bij De Elementen

MAATSCHAPPELIJK VASTGOED Eind 2009 is dak- en thuislozenopvang 'De Elementen' in gebruik genomen. Waterweg Wonen heeft het vroegere GAK-gebouw aan de Nijverheidsstraat 26 gekocht en verbouwd. Een veilige en warme plek voor mensen die door omstandigheden tijdelijk niet alleen kunnen wonen. 'We geven hen een steuntje in de rug.'

'De Elementen' bestaat uit een centrum voor dak- en thuislozen en een sociaal pension. Het centrum is voor mensen die maar even blijven. Zij zoeken alleen een dak boven hun hoofd, een warme maaltijd, een kop koffie of een praatje. In het pension blijven daklozen langer wonen en worden ze geholpen om uiteindelijk weer helemaal op eigen benen te staan. Er zijn 25 dagopvangplaatsen, 30 nachtopvangplaatsen en 30 plaatsen in het pension.

Wonen, werken en welzijn

Waterweg Wonen heeft de De Elementen samen met de gemeente Vlaardingen en Stichting Onder Een Dak (StOED) opgezet. StOED is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van

"We geven hen een steuntje in de rug"

zaken in het opvanghuis. Locatiemanager Henk van Goor vat het doel van 'De Elementen' samen: 'In het leven gaat het om wonen, werken en welzijn. Als die drie dingen goed zijn, heb je je leven in de hand. "De Elementen" helpt mensen met grote problemen daarbij. Het zou mooi zijn als wij daar op een gegeven moment niet meer bij nodig zijn.'

Tijdelijke opvang

Alle plekken in De Elementen zijn voor tijdelijk gebruik. Vaak gaat het maar om één of twee dagen. Ook wonen in het pension duurt niet lang. De bedoeling is dat er zo min mogelijk mensen, zo kort mogelijk verblijven. 'We proberen iedereen binnen een jaar zelfstandig te laten wonen,' legt locatiemanager Henk van Goor uit. Dat lukt: het opvanghuis bestaat nu een half jaar en de eerste pensionsgasten wonen alweer op zichzelf.

Zorg voor goede woningen

Waterweg Wonen ziet het als haar plicht zich in te zetten voor maatschappelijke projecten als De Elementen. 'Wij helpen graag mee aan een prettige



Tijdens de opening van De Elementen

woon- en sociale omgeving', vertelt de projectleider van Waterweg Wonen. 'Onze taak is te zorgen voor goede woningen en diensten, ook voor mensen die de problemen hebben.'

Prettige samenwerking

De Elementen is een samenwerking tussen StOED en Waterweg Wonen. Dit loopt goed. Locatiemanager Henk van Goor denkt dat het nog beter kan. Vooral bij het oplossen van technische problemen. Van Goor: 'We hebben het gebouw vorig jaar snel geschikt gemaakt voor deze opvang. Er kunnen nu nog wel wat technische dingen worden verbeterd. Als deze losse eindjes aan elkaar zijn geknoopt, zijn we helemaal klaar.'

› *Binnenkijken bij De Elementen? Bekijk de video in de digitale versie van de jaarkrant op waterwegwonen.nl*

Een groen Vlaardingen met Waterweg Wonen



GROEN Vlaardingen was in 2009 de groenste stad van Nederland. Met een gemiddelde rapportcijfer van een 8,6 won de stad niet alleen van Rotterdam, maar ook van steden in rustiger gebieden zoals Landgraaf en Steenwijkerland. Vlaardingen won deze prijs van de Stichting Entente Florale mede door het vele groen rond de woningen van Waterweg Wonen. 'Het gaat niet alleen om woningen, maar ook om de leefomgeving.'

Henk van Dijk werkt al veertig jaar als werkvoorbereider in Vlaardingen: eerst bij de gemeente Vlaardingen en later bij Waterweg Wonen. Hij is sinds 1990 verantwoordelijk voor het onderhoud van het groen van de woningcorporatie. Van Dijk: 'Al vanaf het begin van de corporatie is er veel aandacht voor natuur.'

Rozen of bomen

'Voor onze bewoners is een groene omgeving erg belangrijk,' vertelt Van

Dijk. En hoewel Vlaardingen midden in de drukke Randstad ligt, blijkt het toch mogelijk een groene stad te maken. 'Je kan een huis hebben in de stad, maar toch de indruk hebben dat je buiten woont. Dat doen we door veel groen te planten en niet alleen het kale beton te laten zien.' Die beplanting heeft verschillende vormen. In de Westwijk bestaat het vooral uit sierbeplanting: lage planten zoals rozen. In Holy Noord is er veel ruimte voor bosplantsoen, dus veel bomen.

Veel woningen van Waterweg Wonen komen uit de jaren '50, '60 en begin jaren '70. Waterweg Woningen is ook eigenaar van de omgeving van deze woningen. 'Het zijn eigenlijk grote binnentuinen,' vertelt Van Dijk.

In één keer maaien

In 2009 zijn de gemeente en Waterweg Wonen een project gestart om beter samen te werken op het gebied van groenvoorzieningen. Ze proberen nu in een wijk het onderhoud van

al het groen (dus van de corporatie én van de gemeente) door één partij te laten doen. Van Dijk: 'Het kwam nog wel eens voor dat in een wijk op maandag het plantsoen van Waterweg Wonen werd gemaaid en op vrijdag het naastliggende plantsoen van de gemeente. Dat is dus twee keer in de week overlapt. Dat willen we voorkomen.' Deze samenwerking gebeurt nu nog op proef in één wijk en wanneer het goed bevalt, wordt het naar andere wijken uitgebreid.

De jury over Vlaardingen als groenste stad van Nederland:

'De bomen, hagen, bloemen, plantsoenen en grasvelden zijn allemaal erg goed onderhouden. Vlaardingen is opvallend schoon en fleurig. Bovendien is er weinig graffiti en zwerfvuil. De stad verdient een rapportcijfer van een 8,6.'

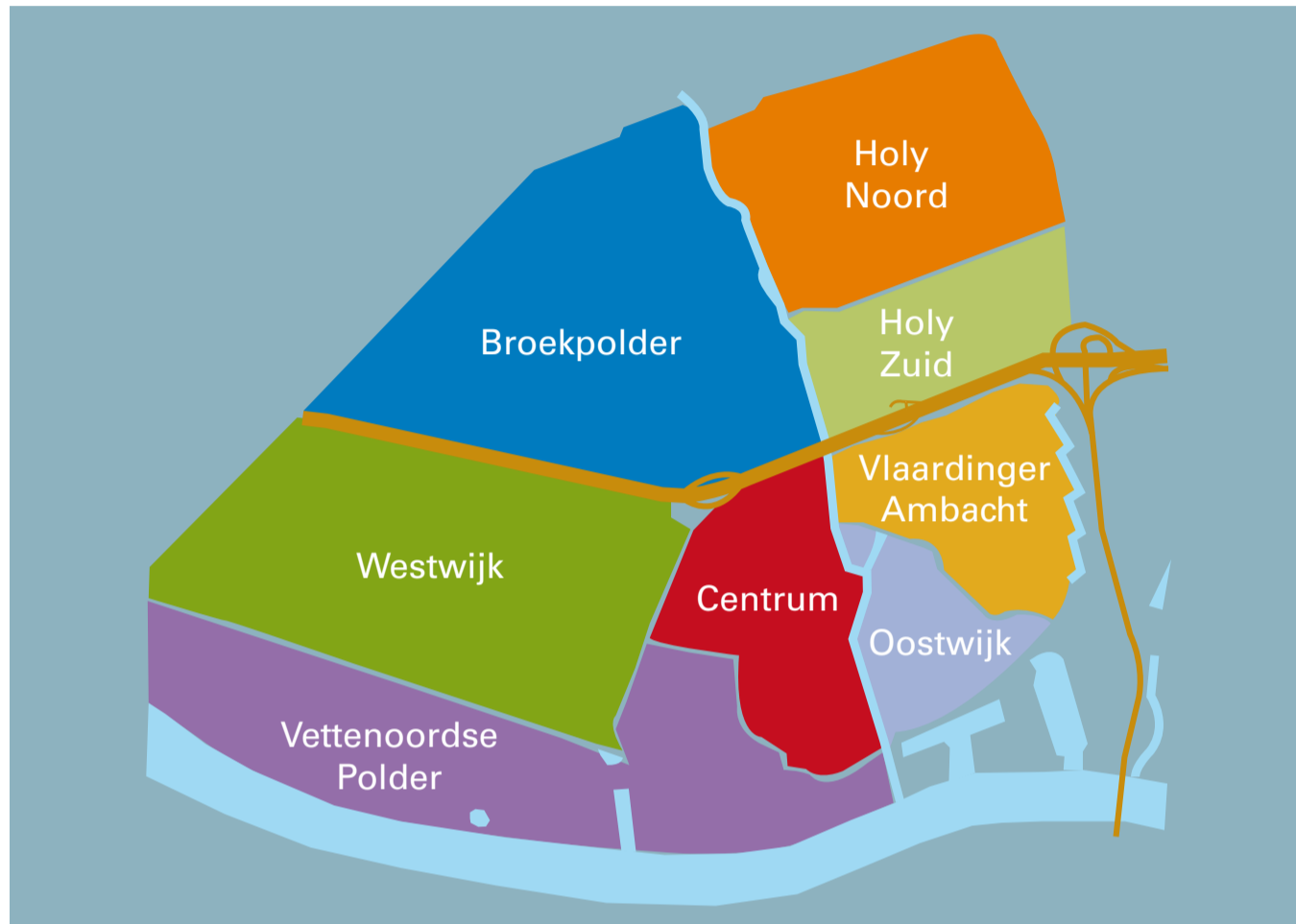


Het interieur van De Elementen

Actieplan Wonen vraagt veel inzet van Waterweg Wonen

Van 2009 naar 2030: de veranderingen op een rij

De komende jaren zullen de wijken een transformatie ondergaan



De Toekomst, Holy Zuid



Spiegelhof, Babberspolder-Oost



Madridflat, Hoofdstedenbuurt



Flores Montal, Indische Buurt



Elckerlyc, Centrum

TOEKOMST Het jaar 2009 stond vooral in het teken van renovatie. Daarmee liep Waterweg Wonen vooruit op het Actieplan Wonen. Dit plan van de gemeente vraagt veel inzet van de woningcorporatie. In elke wijk van de stad gebeurt wel iets.

Vorig jaar was een echt renovatiejaar: circa 1800 woningen zijn opgeknapt. Weliswaar zijn dit wat minder woningen dan verwacht. In de begroting voor 2009 ging Waterweg Wonen namelijk uit van zo'n 2400 woningen. De reden hiervoor is de tegenvallende economie en de gevolgen daarvan voor de woningmarkt. De plannen uit 2008 zijn daarom iets aangepast en een aantal projecten is uitgesteld.

Toch is in de Hoofdstedenbuurt, Babberspolder-Oost en Holy Zuidoost veel gebeurd. In 2010 volgen nog zo'n 100 woningen.

Wat later dan verwacht

Een aantal projecten liep vertraging op, om verschillende redenen. Zoals de Zwaluwenlaan Even. Rijkswaterstaat neemt binnenkort een belangrijke beslissing over de route van de verlengde A4. Daar moet de aanpak van de 168 woningen aan de Zwaluwenlaan Even op wachten. Ook de renovatie van de Wouthof (176 woningen) heeft vertra-

ging opgelopen. Het onderzoek naar geschikte brandmeldinginstallaties in de woningen duurde langer dan verwacht.

Vlaardingen in 2030

Het Actieplan Wonen is gemaakt door de gemeente Vlaardingen samen met Waterweg Wonen en Woningstichting Samenwerking. Ook bewoners hebben meegedacht. Dit plan geeft aan hoe Vlaardingen er in 2030 uit komt te zien. De illustratie op deze pagina laat de hoogtepunten van het afgelopen jaar per wijk zien. Het geeft ook een kijkje in de toekomst, zoals beschreven in het Actieplan Wonen.

Groen Babberspolder-Oost

De wijk Babberspolder-Oost is grondig vernieuwd. Ook de komende tijd gaat er nog flink wat veranderen.

In 2009 zijn 60 woningen gerenoveerd en 100 nieuwbouwwoningen opgeleverd. Er zijn 150 appartementen verkocht en in 2010 worden nog eens 300 woningen in de verkoop gebracht.

Al met al komen er meer verschillende woningen in deze groene wijk. De Spiegelhof bijvoorbeeld is een gezellige buurt met 162 eengezinswoningen aan autoluwe straatjes.

In 2030, volgens het Actieplan Wonen:...

"...groeien kinderen en jongeren op in een vertrouwde, veilige omgeving. De wijk is schoon, heel en veilig en de leefbaarheid van de wijk wordt samen met bewoners op peil gehouden."

Ruimtelijk Holy Zuidoost en Noord

In Holy Zuidoost wordt druk gerenoveerd, gesloopt en gebouwd. In 2009 zijn 108 woningen gerenoveerd en 38 nieuwe woningen opgeleverd. Sinds 2004 zijn in de wijk bijna 1000 woningen vernieuwd.

Samen met Dura Vermeer wil Waterweg Wonen nog 200 betaalbare woningen bouwen. Ook worden in 2010 de plannen uitgewerkt voor een hospice in Holy-Noord. Dit wordt een prettige plek waar mensen hun laatste dagen met verzorging in een huiselijke omgeving kunnen doorbrengen.

In 2030, volgens het Actieplan Wonen:...

"...draait om het gezin, de eigen woning en de directe bureu. Men stelt prijs op rust, stilte en privé. ... Hoewel de omgeving vooral uit flats bestaat, zal er ook veel ruimte zijn voor groen."

Ontspannen Westwijk

In de Westwijk zijn renovaties nog maar net gestart. In 2009 zijn 67 woningen aan de Wiardi Beckmansingel en de Ary Koplaan gerenoveerd.

In de toekomst krijgt deze wijk veel nieuwe eengezinswoningen. Tot 2030 worden 2.285 woningen gesloopt, waarvan 2.221 appartementen en 64 eengezinswoningen. Er komen 438 appartementen en 937 eengezinswoningen voor terug.

In 2030, volgens het Actieplan Wonen:...

"...is de Westwijk een sfeervolle, gezellig en veilige wijk met veel groen en voorzieningen. Er zijn woningen voor starters, senioren en gezinnen. Er wonen dus allerlei verschillende soorten mensen."

Sterren in de Hoofdstedenbuurt

In 2009 zijn totaal 332 woningen aan de Londenweg, de Bernweg en de Brusselweg gerenoveerd.

De andere appartementencomplexen in deze buurt worden de komende jaren voor een opgeknapt. Een aantal daarvan krijgt een sterrenaanpak. Dat betekent dat de complexen geschikt worden gemaakt voor senioren.

In 2030, volgens het Actieplan Wonen:...

"...is de Hoofdstedenbuurt helemaal opgeknapt. Vooral senioren vinden hier hun rust en ruimte. Ook zijn er veel relatief goedkope woningen."

Gezellig Centrum/Indische Buurt

In het centrum zijn vooral veel maatschappelijke projecten opgezet. Zo is er een nieuwe opvang voor dak- en thuislozen gekomen, De Elementen. Ook zijn er plannen voor een basisschool met woningen voor mensen met een handicap.

Veel woningen in de Indische Buurt zijn vergroot, door van twee woningen één te maken. Er zijn 28 woningen verkocht.

In 2030, volgens het Actieplan Wonen:...

"...is het centrum de motor van de stad, het visitekaartje van Vlaardingen. Het is een plek waar alle Vlaardingeners zich thuis voelen en waar mensen van buitenaf hun plezier kunnen vinden. De woningen bieden ruimte aan mensen die van uitgaan en ondernemen houden."

U vindt nog meer toekomstbeelden in het jaarverslag op waterwegwonen.nl.

Goede samenwerking blijkt sleutel tot succes

SAMENWERKING Waterweg Wonen werkt veel samen met andere partijen, zoals bewoners, de gemeente, maatschappelijke instellingen en de Woningstichting Samenwerking. Een goed voorbeeld van deze samenwerking is de manier waarop het Actieplan Wonen is gemaakt: het gezamenlijke plan voor Vlaardingen in 2030.

In 2009 is het Actieplan Wonen goedgekeurd door de gemeenteraad. Dit plan maakt van Vlaardingen in 2030 een stad waar je, dichtbij Rotterdam, heel ontspannen kunt wonen. Mensen kunnen zich er op allerlei manieren vermaken en er zijn genoeg verschillende soorten woningen om een heel leven lang in deze stad te blijven wonen. Dit ambitieuze plan voor Vlaardingen in 2030 is het resultaat van de samenwerking tussen veel partijen. Bewoners, de gemeente, Woningstichting Samenwerking, Waterweg Wo-

nen, scholen, winkeliersverenigingen en andere organisaties hebben er samen aan gewerkt.

Hans Versluis: 'Neem de reacties van bewoners ter harte'

'Tijdens de inspraakronde van het Actieplan Wonen hebben jong en oud concrete ideeën aangedragen om Vlaardingen nog aantrekkelijker te maken. Ik hoop en verwacht dat de gemeenteraad de reacties van de bewoners ter harte neemt en een positief besluit neemt om de plannen ten uitvoer te brengen.' Hans Versluis is wethouder van Bouwen en Wonen.

Elly Lemson: 'De wil is er'

'Mijn ervaring met het Actieplan Wonen is positief, en er is ruimte voor verbetering. De samenwerking tussen de gemeente en Waterweg Wonen verliep naar mijn mening soms stroef en ik vond de discussies niet altijd gelijkwaardig. Dat was weleens verwarrend.

Daarnaast waren de grenzen waarbinnen de klankbordgroepen mochten meedenken af en toe wat vaag. Ik heb wel het gevoel dat Waterweg Wonen de wil heeft om participatie te vergroten. Alle partijen doen in ieder geval ontzettend hun best. Waterweg Wonen moet er wat mij betreft wel naar streven om beter te luisteren naar haar bewoners en meer geduld op te brengen. Ik hoop dat het Actieplan Wonen bijdraagt aan een trots gevoel onder Vlaardingers! Elly Lemson is lid klankbordgroep Holy en huurder van Waterweg Wonen.

Henrik Pol: 'In volle snelheid'

'De samenwerking met Waterweg Wonen ervaar ik als heel positief. We trekken op als één partij, er is goede onderlinge afstemming en we maken ons samen sterk voor onze toekomstvisie. We hebben een trein in volle snelheid gebracht: binnenkort is het aan bewoners om in te stappen.' Henrik Pol is Projectleider nieuwbouw en renovatie bij Woningstichting Samenwerking.

Actieplan Wonen: voorbeeld van samenwerking

Het Actieplan Wonen is een product waar veel partijen aan hebben samengewerkt. Nog voor de zomer van 2008 zijn bewoners erbij betrokken. Er was een stadsbrede informatiebijeenkomst met daarna kleinere bijeenkomsten per wijk. Tijdens deze bijeenkomsten droegen veel mensen goede ideeën aan voor de toekomst van de stad. Daarna hebben de gemeente en de beide woningcorporaties de koppen bij elkaar gestoken om schetsen te maken per wijk. Deze documenten zijn besproken



Hans Versluis, wethouder van Bouwen en Wonen.

met klankbordgroepen van bewoners en deskundigen. Tenslotte zijn vijf documenten (voor ieder gebied één) samengesteld tot één document: de woonvisie oftewel het Actieplan Wonen. Het plan is op 16 december 2009 door de gemeenteraad voor inspraak vrijgegeven. Inmiddels zijn afspraken gemaakt om snel aan de slag te kunnen.

Netwerk van belanghouders

Een moderne woningcorporatie kan alleen maar goed werken als zij goed contact heeft met haar maat-

schappelijke partners: de belanghouders. Dat geldt ook voor Waterweg Wonen. De woningcorporatie werkt dus nauw samen met haar belanghouders. Dit zijn bijvoorbeeld Woningstichting Samenwerking, politie en zorginstellingen in de stad. Ze hebben bijvoorbeeld invloed op de plannen van de corporatie. In oktober 2009 organiseerde Waterweg Wonen de 'Dag van de belanghouder'. Op deze dag waren bijna alle belanghouders aanwezig.



'Een beetje meer contact met de mensen'

BETROKKENHEID Meer contact met bewoners, op verschillende manieren. Dat was een belangrijk doel van Waterweg Wonen voor 2009. Meer mogelijkheden voor huurders om mee te praten en mee te denken. Kortom: meer bewonersparticipatie. Dat lukt: meer en meer bewoners zijn actief betrokken bij de corporatie en haar activiteiten.

Het is de afgelopen jaren steeds makkelijker geworden om samen te werken met Waterweg Wonen. Vroeger waren er alleen formele kanalen zoals de huurdersraad. Tegenwoordig is er een gevarieerder overleg, met allerlei bewonersgroepen en vrijwilligersorganisaties.

Spreekbuis

Zo zijn er bewonersverenigingen, -stichtingen en -commissies. Waar een bewonerscommissie optreedt als spreekbuis van de bewoners, is een bewonersvereniging in het leven groepen om gezellige activiteiten te organiseren. En voor sommige projecten zet Waterweg Wonen een klantenpanel op. De formele huurdersraad bestaat ook nog steeds en heeft een belangrijke rol. De manier waarop woningen worden toegewezen, is bijvoorbeeld in overleg met de huurdersraad vastgelegd.

Bewonerscommissie voor wensen en klachten

Een bewonerscommissie verzamelt opmerkingen, wensen en klachten van huurders. Wanneer een (grote) groep bewoners dezelfde problemen ervaart, bespreekt de commissie deze met Waterweg Wonen. Dit is een effectieve manier van klachten indienen. Een groep staat nu eenmaal sterker dan één bewoner.

Bewonersvereniging voor de gezelligheid

Bewonersverenigingen zijn er vooral om leuke activiteiten te organiseren voor de buurt en de stad. Vaak worden deze activiteiten door Waterweg Wonen gesubsidieerd. De activiteiten dragen bij aan een samen-gevoel in de wijk en helpen mensen hun burens en stadsgenoten te leren kennen. In 2009 zijn de vrijwilligers van de Hoofdstedenbuurt samengegaan in een formele stichting. Deze stichting organiseert het hele jaar door verschillende activiteiten en wordt regelmatig door Waterweg Wonen gevraagd om mee te werken aan projecten.

Klantenpanel voor renovatie

Tijdens en na grote renovaties nodigt Waterweg Wonen bewoners uit om te vertellen wat er goed en fout gaat. Dit klantenpanel is voor bewoners een gelegenheid om ervaringen uit te wisselen. En aan Waterweg Wonen te melden wat er beter kan. Helaas gaat dit nog niet altijd even goed, er zijn soms weinig deelnemers. Daarnaast is het niet altijd duidelijk wat Waterweg Wonen met de resultaten doet.

Huurdersraad voor beleid

De formele huurdersraad bestaat natuurlijk ook. Deze raad behartigt de belangen van alle huurders van Waterweg Wonen in Vlaardingen. Er zitten leden in van bewonerscommissies en andere huurders. In mei 2009 heeft de huurdersraad een nieuw bestuur gekregen.

De huurdersraad heeft een officiële status en Waterweg Wonen werkt regelmatig nauw samen met de raad. Zo is het woonruimteverdelingsbeleid samen met de huurdersraad gemaakt.

Bewonerscommissie EVEN

Jaap van Saus (77), voorzitter:

'Wij zijn er vooral voor de gemeenschappelijke vragen van bewoners. Wanneer er problemen of klachten zijn waar meer mensen last van hebben, stappen wij naar Waterweg Wonen. Dat werkt erg goed. Hoewel het soms lang kan duren voordat een klacht wordt opgepakt en het ook niet altijd perfect kan worden opgelost, wordt er wel altijd naar ons geluisterd.'

Nel de Kruijff (72), eerste secretaris:

'Mensen sturen een mail of komen even bij me langs. Soms is het heel belangrijk en dan bel ik Waterweg Wonen gelijk. We doen dit nog maar 2,5 jaar en in het begin was de samenwerking wel een beetje wennen. Maar tegenwoordig gaat het heel goed. Ik krijg altijd een reactie van de mensen van de corporatie.'

Klantenpanel

J.P. Kroos (66), deelnemer:

'We werden uitgenodigd om te vertellen hoe we de renovatie aan ons huis hadden ervaren. Jammer genoeg waren er maar weinig mensen aanwezig, want het was een leuke avond. Er was een onpartijdige voorzitter en alle deelnemers durfden hun mening te geven. We konden daardoor ervaringen uitwisselen. Ook was het fijn dat je de mensen van Waterweg Wonen een keer persoonlijk ziet, dan spreek je ze toch makkelijker op dingen aan. Helaas hebben we niet meer gehoord wat er met de opmerkingen van die avond is gebeurd.'

Stichting Activiteiten Hoofdstedenbuurt

Hans Gerritse (62), voorzitter:

'We organiseren het hele jaar door verschillende soorten activiteiten.



Van links naar rechts: Nel de Kruijff, Jaap van Saus en Nel Jordaans.

Ons ideaal is om alle 2800 bewoners van de Hoofdstedenbuurt achter de deur vandaan te krijgen en zo een beetje meer contact te krijgen met de mensen. We werken veel samen met Waterweg Wonen. Zij helpen ons bij activiteiten en soms voeren wij ook dingen uit die zij vragen. Maar we zijn erg zelfstandig en dat werkt goed. Ik zou ook andere stichtingen de tip geven: 'laat je niet sturen, maar denk en voer het zelf uit'. Als je zelf de regie in de hand houdt, kan je wel een keer op je bek gaan, maar krijg je ook de leukste resultaten.'

Huurdersraad

Jeanette van Duivenbode (52), secretaris:

'De Huurdersraad behartigt de belangen van huurders bij de bestuurders van Waterweg Wonen. Wij adviseren de bestuurders over zaken die alle huurders aan gaan, dus niet slechts op één gebied. Wanneer de woningcorporatie om advies vraagt, roepen wij een werkgroep bijeen. In

deze groep zitten allerlei huurders van Waterweg Wonen die graag meedenken over een bepaald onderwerp en daar goed over kunnen adviseren. De werkgroep geeft uiteindelijk samen met de Huurdersraad één advies.

Sinds mei 2009 is er een nieuwe Huurdersraad. Vorig jaar stond daarom in het teken van elkaar leren kennen en achterstanden wegwerken. Nu dat op de rails is, proberen we in 2010 nog meer huurders van Waterweg Wonen betrokken te krijgen als vrijwilliger of lid van een bewonerscommissie. Want de bewoners weten het vaak niet, maar ze kunnen echt een verschil maken.'

➤ [Nog meer weten over participatie in 2009? Lees het jaarverslag op \[waterwegwonen.nl\]\(http://waterwegwonen.nl\).](#)

➤ [Kent u uw burens? Bekijk de video in de digitale jaarkrant op \[waterwegwonen.nl\]\(http://waterwegwonen.nl\).](#)

'Gele kaart geven

Gele kaart
Bent u niet tevreden over Waterweg Wonen?
Laat het ons weten!

Betreeft:
16 december 2008

Daar de boven ons gelegen balkons bij regen wateroverlast hadden, zijn er in de balkons uitsparingen gemaakt om zodiacende het water te kunnen lozen. Maar het probleem is nu dat al het water van bovenliggende balkons bij ons in de tuin terecht komt. Helaas is er op de begane grond geen afvoer om al het naar beneden gekomen water af te voeren. Zou Waterweg Wonen er voor kunnen zorgen dat hiervoor een oplossing komt?

Bij voorbaat dank:

Naam: De heer J. van Loon
Adres:
Postcode:
Plaats:
Telefoon:

Let op: deze kaart is niet voor het indienen van reparatieverzoeken of het melden van overlastklachten. Neem daarvoor contact met ons op via 0800 - 248 88 88 (gratis).

Tel: 0800 - 248 88 88 (gratis)
E-mail: info@waterwegwonen.nl

WATERWEG WONEN

Groene kaart
Ik ben tevreden over Waterweg Wonen omdat...

Betreeft:
22 juni 2009

Hierbij de complimenten van J. van Loon voor het oplossen van zijn klacht betreffende de wateroverlast in zijn tuin. Het heeft even geduurd, maar uiteindelijk is men overstag gegaan. Nu wachten of het daadwerkelijk helpt bij een hevige regenbui. Nogmaals bedankt voor jullie inzet.

Naam:
Adres:
Postcode:
Plaats:
Telefoon:

Tel: 0800 - 248 88 88 (gratis)
E-mail: info@waterwegwonen.nl

WATERWEG WONEN

KLANTTEVREDENHEID Al meer dan dertig jaar is hij een tevreden klant van Waterweg Wonen. Toen vorig jaar in het voorjaar de waterafvoer van zijn nieuwe appartement in Holy-Zuid-oost de regen niet kon verwerken, stuurde de heer Hans van Loon (65) de corporatie echter een gele kaart. 'De regen kwam met bakken uit de hemel. Het liep nog net niet naar binnen,' vertelt hij.'

Maatregelen

Er werd meteen werk van gemaakt. Van Loon: 'We kwamen thuis en hadden een regenpijp en een waterput.' En niet alleen de tuin van Hans van Loon was weer watervrij: 'ze hebben het probleem gelijk voor alle bewoners op de begane grond opgelost, zeven in totaal.'

Van Loon heeft in de afgelopen dertig jaar vaker een klacht ingediend en de behandeling van zijn melding gaat eigenlijk altijd volgens wens. 'Het helpt echt om een klacht in te dienen als je een probleem hebt, want het wordt keurig opgelost.' Voor complimenten zijn er trouwens groene kaarten.

U vindt meer resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek in het jaarverslag op waterwegwonen.nl.

Iedereen die een klacht heeft, kan Waterweg Wonen een gele kaart geven. De verantwoordelijk medewerker van de corporatie krijgt de kaart en neemt contact op met de inzender. Zo ook bij de heer Van Loon. 'Ze belden al snel en kwamen kijken.' Hoewel men eerst dacht dat het water ook natuurlijk kon wegstromen, bleek na het bezoek dat meer maatregelen nodig waren. 'Door een betonnen muur kan geen water wegstromen,' verklaart Van Loon.

Onderzoek naar klanttevredenheid toont aan:

Veel bewoners tevreden over dienstverlening

KLANTTEVREDENHEID 2009 stond in het teken van renovaties. In bijna alle wijken werden huizen verbouwd en vernieuwd. En dat gaf veel overlast. Toch is het merendeel van de bewoners tevreden over Waterweg Wonen, haar dienstverlening en de uitvoer van de renovaties. Dit blijkt uit klanttevredenheidsonderzoek van de corporatie.

Het lag in de verwachting dat er in 2009 meer klachten zouden zijn. Met grote renovatieprojecten is niet te voorkomen dat een toename van klachten ontstaat. Dit was dan ook het geval: werden in 2008 nog 323 geponde klachten ingediend, in 2009 waren dat er 485. De extra klachten gaan met name over onderhoud en renovaties.

Ondanks de groei aan klachten, zijn de bewoners over het algemeen wel positief over het verloop van de renovaties. Zo is 78% van de ondervraagden tevreden tot zeer tevreden over de verbouwingen van aan de woningen aan de Londenseweg.



Percentage mensen die tevreden tot zeer tevreden waren over:

Reparatieverzoek	91%
Betrekken van de woning	86%
Verlaten van de woning	85%

Goede afhandeling reparatieverzoeken

Net als in 2008 zijn veel huurders tevreden over de manier waarop reparaties worden uitgevoerd (85%). Ook waardeert men de klantvriendelijkheid van de medewerkers die reparatieverzoeken aannemen (95%). Waterweg Wonen heeft verder een grote verbetering gemaakt in hoe binnen de organisatie wordt gewerkt: de 'bedrijfsvoering'. In 2008 lag 20% van de

klachten aan fouten in de bedrijfsvoering, in 2009 was dat nog maar 9%.

Overlast op de agenda

Het klanttevredenheidsonderzoek laat ook knelpunten zien. Zo klagen bewoners relatief nog vaak over overlast van andere bewoners. In 2010 onderzoekt Waterweg Wonen wat verder hieraan kan worden verbeterd.

Tevreden met de woning

Net als voorgaande jaren zijn veel huurders zeer te spreken over het wonen in een huis van Waterweg Wonen. Niet minder dan 86% van de ondervraagden was tevreden tot zeer tevreden over het betrekken van de woning. Daarnaast was 85% tevreden

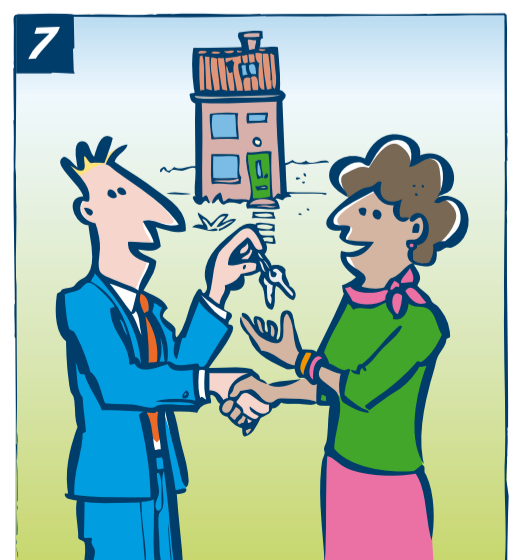
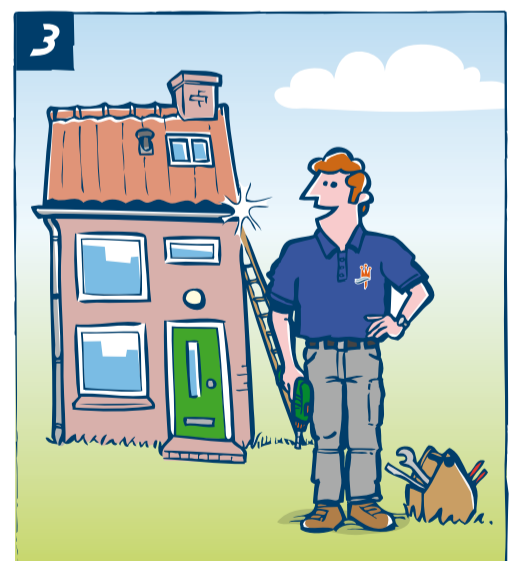
tot zeer tevreden over de tijd dat ze in de woning hebben gewoond.

Sloop woning belangrijkste reden voor vertrek

De belangrijkste reden voor vertrek was in 2009 de sloop van de huidige woning (33%). Een betere of goedkopere huurwoning werd slechts door 16% procent als reden van vertrek genoemd. Bijna de helft van de vertrekkenden (44%) koos wederom voor een woning van Waterweg Wonen.

HUURPROCES

HET HUREN VAN EEN WONING
Hoe gaat de verhuur van een woning in zijn werk?
Van opzegging tot sleuteloverdracht.



helpt'

Aantal gegronde klachten en complimenten:

	2009		2008	
	Aantal	Percentage van totaal	Aantal	Percentage van totaal
Klachten	485	93%	323	92%
Complimenten	37	7%	28	8%
Totaal	522	100%	351	100%

Top 3 van klachten:

1. Staat woning/onderhoud (23%)
2. Renovatie/oplevering (21%)
3. Overlast (9%)

Financiële crisis raakt ook Waterweg Wonen

DE CIJFERS Waterweg Wonen heeft in 2009, net als in 2008, een flink verlies geleden mede door de financiële crisis. Er werden weinig woningen verkocht, waardoor de corporatie ook weinig inkomsten had. Maar er is goede hoop voor de toekomst. Waterweg Wonen heeft maatregelen genomen en de crisis loopt op zijn eind. 'We hebben het ergste gehad.'

In 2009 leed Waterweg Wonen een verlies van ongeveer 24 miljoen euro. Voor een groot deel waren dit geplande verliezen op investeringen, maar de crisis werkte zeker niet in het voordeel van Waterweg Wonen. Vooral de tegenvallende verkoop van huizen werkte niet mee. 'Door de crisis konden minder mensen aan geld komen om een huis te kopen,' legt René van der Heijden uit. De manager bedrijfsvoering is onder andere verantwoordelijk voor de financiële gezondheid van Waterweg Wonen. 'Ook was de stemming over

de huizenmarkt negatiever. Daarom wilden mensen liever geen huis kopen.' Veel woningcorporaties verkopen ook woningen. Alleen woningen verhuren in de sociale huursector levert namelijk niet genoeg geld op om de woningen goed te kunnen onderhouden. Van der Heijden: 'Een sociale huurwoning kost

"We hebben het ergste gehad"

per jaar meer dan dat het oplevert.' In 2008 en 2009 liep die verkoop van woningen helaas hard terug. Een flinke klap voor de woningcorporatie en dus werden in 2009 de geplande investeringen onderzocht. 'We hebben goed gekeken waar we de komende jaren geld kunnen besparen.' Een forse besparing is mogelijk door enkele renovaties wat uit te stellen. 'Het verbeteren van de bestaande woningen van Water-

weg Wonen blijft belangrijk. Maar het kan zijn dat sommige renovaties niet in 2015, maar bijvoorbeeld in 2016 worden uitgevoerd,' aldus Van der Heijden. Bovendien lijkt het dieptepunt van de crisis bijna voorbij te zijn en zullen in de toekomst weer meer woningen worden verkocht. 'Het ziet er niet naar uit dat het nog slechter gaat worden. We hebben het ergste gehad.' Volgens de cijfers zal het verlies in 2010 al een stuk minder groot zijn en kan er vanaf 2011 weer winst worden gemaakt. Onze financiële doorkijk voor de komende jaren geeft aan dat wij financieel gezond zijn. Bewoners zullen weinig merken van de verandering in de plannen. De werkzaamheden die nu zijn begonnen, gaan gewoon door. Van der Heijden: 'Er is wat minder geld in de portemonnee, maar we blijven voor kwaliteit gaan.'

Meer cijfers vindt u in het jaarverslag op waterwegwonen.nl.

Interview met Petra Kloppers, klachtencoördinator bij Waterweg Wonen

'Rustig blijven en begrip tonen'



Wat houdt dat in, de melding volgen?

"Als er bijvoorbeeld klachten zijn waar eerst een inspectie plaats moet vinden, gaat een opzichter naar de betreffende klant. De opzichter laat de klachtencoördinator weten wat zijn bevindingen zijn en overlegt wat er moet gebeuren. De controle op uitvoering wordt gevolgd. Ernstige klachten worden ook wel door de klachtencoördinator zelf opgepakt."

Kloppers werkt voor Waterweg Wonen, maar is er vooral voor de bewoners. Ze signaleert problemen en klachten en zoekt dan in de organisatie welke afdeling iets aan die problemen kan doen. Zo werkt ze met iedereen samen.

Wat voor klachten krijg je vooral?

"Dat varieert heel erg: van schadevergoedingen tot renovatie- en CV-klachten. Ik bekijk waar wij als Waterweg Wonen wat aan kunnen doen. Ook kijken we in het dossier van de klant of er al eerdere meldingen binnen zijn gekomen. Soms zijn klachten ook niet reëel, dat probeer ik dan aan een klant uit te leggen."

Heb je wel eens boze mensen aan de telefoon?

"Soms, dit zijn vooral mensen die graag een andere afhandeling van hun klacht hadden gezien. Laatst had ik een klant die had zelf een deur ingetrapt en wilde dat Waterweg Wonen de reparatie betaalde. Kijk, daar beginnen we niet aan. Dan blijf ik rustig, toon begrip en leg uit hoe het werkt."

Krijg je alleen maar klachten of ook wel eens complimentjes?

"Naast de gele kaarten hebben we ook groene kaarten. Deze zijn bedoeld voor complimenten en die krijgen we gelukkig ook wel eens. Dan vinden mensen dat ze een mooie woning hebben gekregen, dat ze erg vriendelijk zijn geholpen of dat we een probleem goed hebben opgelost. Zo belde vanochtend iemand namens de bewoners van zijn complex om te bedanken dat we de brievenbussen hebben verplaatst naar een betere plek. Daar was ik blij mee, want we hadden de bewoners laten meedenken over een geschikte plek voor de brievenbussen. En dat werkte dus!"

Wat zijn je doelen voor 2010?

"Ik vind dat Waterweg Wonen heel veel doet voor de klanten, maar ook voor de medewerkers. Het is een sociale, open en eerlijke organisatie. We hebben dit jaar weer een meting van KWH op afhandeling van klachten. Ik reken op een goede score voor klanttevredenheid bij afhandeling klachten!"

Wie werken er nog meer bij Waterweg Wonen? Bekijk de video in de digitale jaarkrant op waterwegwonen.nl.

INTERVIEW De meeste bewoners kennen alleen haar stem. Zij is degene met wie ze praten wanneer ze een klacht hebben. Maar Petra Kloppers doet meer dan alleen een klacht aannemen. Ze is de spin in het web van de hele klachtenafhandeling van Waterweg Wonen. De 47-jarige enthousiaste klachtencoördinator nam in december 2008 het systeem over om klachten te registreren en te behandelen. De voortgang en de afhandeling van meldingen wordt nu gevolgd, een methode die Waterweg Wonen nog niet eerder gebruikte. "En nu bellen andere corporaties mij zelfs om te vragen hoe wij het doen."

BELOFTEN

Beloften van Waterweg Wonen aan haar huurders

1 Goed luisteren en beter inspelen op wensen en behoeften van de huurders. Daarvoor organiseert de woningcorporatie meedenkavonden en klantenpanels.

2 Goed bereikbaar zijn, zowel op kantoor als via telefoon en internet.

3 Mensen vriendelijk te woord staan, meedenken met problemen en dit eigen maken, afspraken nakomen en open staan voor kritiek.

4 Bewoners op tijd, duidelijk en volledig informeren over zaken die voor hen van belang zijn. Zowel persoonlijk als via brief, krant en internet.

5 Serieus met klachten omgaan. Met als leidraad de gele kaarten, waarmee huurders klachten kenbaar maken. Om klachten juist en correct af te handelen, heeft Waterweg Wonen een medewerker die hiervoor zorg draagt.



De Holy Noord Schoonmaakactie

Ook in 2009 KWH-keurmerk voor Waterweg Wonen

KWALITEIT Waterweg Wonen heeft in 2009 haar KWH-keurmerk weten te behouden. Ieder jaar worden woningcorporaties onderzocht op hun dienstverlening. Is die goed, dan krijgen ze het KWH keurmerk. KWH betekent Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector.

Huurlabel

Waterweg Wonen heeft drie sterren van het KWH-keurmerk: het huurlabel, het participatielabel en het label voor goed werkgeverschap. Het huurlabel is vooral voor bewoners van belang: dit verdienen ze wanneer klanten zich

serieus genomen voelen, niet van het kastje naar de muur worden gestuurd en klachten goed worden afgehandeld. Het huurlabel bestaat uit een aantal onderdelen en de score dient voor ieder onderdeel minimaal een 7 te zijn. Waterweg Wonen zat voor de meeste onderdelen dicht in de buurt van een 8 en bij twee onderdelen zelfs boven het landelijk gemiddelde. Vanzelfsprekend gaat Waterweg Wonen ook in 2010 weer voor een hoge score.

KWH

Maak kennis met kwaliteit

