

Prettig wonen: wat doen we in 2019?

Inleiding

Leefbaarheid draait om het bieden van een prettige woon- en leefomgeving aan onze klanten. Maar wat is dan een prettige woon- en leefomgeving? En wordt dit door iedere klant hetzelfde beleefd? En wie zijn onze klanten, en wat vinden zij eigenlijk het allerbelangrijkst? Is het nodig op sommige momenten onderscheid maken tussen de ene klant en de andere klant? Deze en andere vragen zijn onderdeel van een op te stellen klantvisie.

Tegelijkertijd werken wij ook aan een nieuw bedrijfsplan. Daarbij draait het om vragen als waar staan wij als organisatie voor? Waar staan we nu en waar willen we de komende jaren naar toe? Hoe willen we dat bereiken en wat vraagt dat van onze medewerkers?

Twee trajecten, het opstellen van een klantvisie en een nieuw bedrijfsplan, die zowel bottom-up als van buiten naar binnen tot stand komen. Trajecten waarvan de opbrengst van te voren niet vastligt, maar waarvan nu al wel een aantal contouren zichtbaar zijn. Deze contouren en ontwikkelingen benoemen wij verderop. Wij beschouwen 2019 dan ook als een overgangsjaar, waarin wij, in lijn met de genoemde ontwikkelingen, in dit jaarplan slechts de uitgangspunten benoemen bij onze inzet op het gebied van leefbaarheid.

Wat betekent werken aan leefbaarheid voor onze klanten?

Bij de ontwikkeling van onze klantvisie is, door middel van interviews en klantpanels, opgehaald wat onze klanten het allerbelangrijkste vinden. Dat is: een nette woning (waarin alles het doet) in een nette en veilige buurt. Dit geeft heel duidelijk richting aan het werken aan leefbaarheid. De prioriteit van onze klanten ligt dus allereerst bij schoon, heel en veilig. Daarbij wordt nadrukkelijk aangegeven dat wij op sommige vlakken meer verantwoordelijkheid moeten nemen dan nu het geval is. Onze bewoners vragen bijvoorbeeld om het sneller en zonder discussie oplossen van incidenten zoals troep in de algemene ruimtes van onze gebouwen.



Enkele deelnemers aan ons klantpanel van juni 2018

Wat betekent werken aan leefbaarheid voor ons?

Wij richten ons bij werken aan een prettige woon- en leefomgeving op de directe woonomgeving van onze huurwoningen. Een schone en veilige woonomgeving is ook ons streven. Tegelijkertijd verwachten wij meer betrokkenheid van de bewoners zelf. Daarom zoeken wij nauwe samenwerking met bewoners en andere partners om deze prettige woon- en leefomgeving voor elkaar te krijgen.

Waar nodig stimuleren wij bewoners om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen buurt. We spelen in op wensen die leven en trekken samen op met bewoners als het verzoek het werkveld van onze partners betreft.

Welke ontwikkelingen zien wij daarbij?

Werken aan leefbaarheid is sterk afhankelijk van (externe) factoren. Wij zien door onze oogharen in ieder geval de volgende ontwikkelingen die van invloed (kunnen) zijn:

- De afname van (formele) participatie van bewoners en tegelijkertijd het achterblijven van meer informele doe-participatie, de “participatiesamenleving” slaat nog niet echt aan bij een groot deel van onze huurders;
- Een toename van kwetsbare bewoners in onze complexen. Die kwetsbaarheid kan zich bijvoorbeeld uiten op het gebied van de organisatie van het eigen huishouden. En soms leidt dit dan tot problemen als vervuiling of overlast. En als de organisatie van het eigen huishouden al lastig is, kunnen we dan van die bewoners verwachten dat ze ook nog wat voor de buurt betekenen? Of dat tóch meedoen in de buurt ook iets positiefs kan opleveren? Zoals meer sociaal contact, begrip, en eventueel ondersteuning van burens?;
- Een deel van onze klanten wordt mondiger, stelt zich zakelijker op en verwacht meer van Waterweg Wonen op het gebied van het (sociaal en technisch) beheer van onze complexen.
- In sommige buurten of complexen ontbreekt het gevoel van “eigenaarschap” bij bewoners, het gevoel dat het schoon en heel houden van een complex mede een verantwoordelijkheid is van de bewoners zelf en niet alleen van de corporatie;
- Bewoners, contactpersonen en bewonerscommissies vragen steeds meer om fysieke/technische ingrepen die de leefbaarheid ten goede komen. Voorbeelden hiervan zijn opklimbeveiliging, secustrips en cameratoezicht. Er is een afname in de organisatie van leefbaarheidsactiviteiten gericht op ontmoeting.

Hoe vergroten wij de betrokkenheid van onze bewoners?

Wij ondersteunen initiatieven van bewoners door onze faciliteiten aan te bieden, zoals het gebruik van ons kantoor of door het printwerk te verzorgen. Naast onze faciliteiten kunnen we leefbaarheidsinitiatieven financieel ondersteunen. Zo maken we het makkelijk voor onze huurders om leefbaarheidsactiviteiten te organiseren. Van kleine activiteiten tot grotere initiatieven, zoals bijvoorbeeld een sociale wijkonderneming.

Wij streven bij het werken aan leefbaarheid naar nieuwe participatievormen die gericht zijn op het leveren van een actieve bijdrage van bewoners aan de leefbaarheid in hun directe woon- en leefomgeving: de zogenaamde doe-participatie. Helaas hebben we de afgelopen jaren moeten constateren dat doe-participatie nog maar beperkt van de grond komt. Er bereiken ons weinig voorstellen en diverse door ons opgezette pilots hebben niet gebracht wat we ervan gehoopt hadden. Wel is duidelijk dat bewoners zich vooral in willen zetten voor korte, overzichtelijke projecten waar de bewoners een duidelijk doel voor ogen staat. Wij streven ernaar meerdere kleinschalige projecten samen met bewoners op te zetten, we blijven alert op initiatieven die in wijken en buurten ontstaan en zullen deze van harte ondersteunen.

Wij blijven zoeken naar vernieuwing van bewonersbetrokkenheid. We leven immers in een samenleving waarin een ieder die dat kan steeds meer verantwoordelijkheid zal moeten nemen voor zijn of haar leven en omgeving, in plaats dat instanties of overheid alles regelen. Voor een deel wringt dit met uitspraken die klanten hebben gedaan in de ontwikkeling van een nieuwe klantvisie. Zoals gezegd stelt een deel van onze klanten zich zakelijker op, zij

verwachten meer inspanning van Waterweg Wonen op het gebied van schoon en heel in onze complexen.

Gezamenlijk met de Huurdersraad Waterweg Wonen zijn verder in 2018 inspanningen verricht om bewoners te interesseren als contactpersoon. Wij zullen in 2019 samen met deze contactpersonen werken aan de rol die zij willen en kunnen spelen in hun complex. Uiteraard blijven we investeren in de participatie van Huurdersraad en formele bewonerscommissies. Daarnaast nodigen wij bewoners met een leefbaarheidsidee uit om contact met ons op te nemen en hun ideeën met ons te bespreken. Dit doen wij bijvoorbeeld op onze website, via ons bewonersblad Watermerk en via social media, maar ook in onze dagelijkse contacten met bewoners.

Hoe betrekken wij andere partijen bij het werken aan leefbaarheid?

Wij bekijken samen met bewoners, bewonerscommissies en gemeente per wijk welke inzet nodig is op welk thema. Dat stemmen we met de gemeente af door onze inbreng bij de gebiedsprogramma's van de gemeente. Daarnaast nemen wij deel in de kernteams van de gemeente, waar wij overleggen met gemeente, politie en sociaal wijkteams. In overleg met bewoners, collega's, gemeente en andere partners geven we prioriteit aan complexen in gebieden waar herstructurering plaatsvindt, die in sociaal economisch opzicht kwetsbaar zijn en waar de maatschappelijke participatie laag is of onder druk staat: Westwijk, VOP, Holy-Zuidoost en Babberspolder-Oost.

Wij trainen al onze medewerkers die "achter de voordeur" komen in het herkennen van gedrag dat bij specifieke problematiek past. Wij zorgen ervoor dat wij goede lijnen hebben met sociale wijkteams, Lokaal Zorgnetwerk en politie, zodat wij de signalen die wij "achter de voordeur" opvangen, ook gericht kunnen doorzetten. We werken samen met Burenbemiddeling in de aanpak van overlast. Onder regie van de gemeente willen we in 2019 een aanpak Woonoverlast opzetten. Ook willen we onze klanten in 2019 betrekken bij een herzien proces voor de aanpak van overlast. Verder werken wij samen met 9 zorgpartijen die zich richten op de begeleiding van huurders die om uiteenlopende redenen begeleiding nodig hebben om zelfstandig te kunnen leven.

En wat doen wij verder aan leefbare wijken en buurten?

Er is voor de uitvoer van alle leefbaarheidsinitiatieven dus voldoende budget, er zijn speerpunten, er zijn prioriteiten. Verder reiken wij aan bewoners en aan onze samenwerkingspartners uiteraard zowel onze kennis, data als ons relatienetwerk aan.

Op onze website ziet u een filmpje van één van onze projecten, de inzet van medewerkers van Ipse de Bruggen in het opruimen van zwerfafval:

<https://www.waterwegwonen.nl/over-waterweg-wonen/nieuws/enthousiaste-medewerkers-van-ipse-de-bruggen-schitteren-in-film>



Tot de inspanningen vanuit Waterweg Wonen behoren verder onder andere de inzet van wijkmeesters, complexbeheerders, consultants beheer en medewerker leefbaarheid en participatie. Zij zetten zich dagelijks in om knelpunten te signaleren en op te lossen, overlastkwesties op te lossen et cetera.

Een ander voorbeeld van onze inzet ziet u ook op onze website:

<https://www.waterwegwonen.nl/over-waterweg-wonen/nieuws/filmpje-over-onze-portiek-opruimacties>



In dit filmpje leggen twee complexbeheerders uit wat zij doen bij een “portiekopruimactie” en wat daar allemaal bij komt kijken.

Wat zijn de accenten in onze aanpak voor 2019?

Zoals gezegd geven we in overleg met bewoners, collega's, gemeente en andere partners prioriteit aan complexen in gebieden waar herstructurering plaatsvindt, die in sociaal economisch opzicht kwetsbaar zijn en waar de maatschappelijke participatie laag is of onder druk staat. : Westwijk, VOP, Holy-Zuidoost en Babberspolder-Oost. Daarnaast signaleren wij dat in een aantal complexen in de Hoofdstedenbuurt de leefbaarheid onder druk staat. We zetten in op schoon, heel, veilig én participatie. We bieden ruimte en budget voor bewonersinitiatieven die in de loop van het jaar genomen worden maar nu nog niet bekend zijn.

Daarnaast dragen wij in 2019 , door inzet, faciliteiten, budget of anderszins bij aan de volgende zaken:

- Vernieuwing bewonersbetrokkenheid, o.a. d.m.v. contactpersonen (heel Vlaardingen);
- Next generation woonwijk (Holy);
- Nieuwe burens Londenweg (Holy);
- Sociale wijkonderneming (Ambacht);
- Inzet Sociaal Wijkmeesters (Westwijk), o.a. door portiekgesprekken;
- Inzet Ipse (Westwijk en Babberspolder-Oost);
- Achter de voordeur-aanpak en vroegsignalering bij herstructurering of renovatie of bij andere momenten dat medewerkers “achter de voordeur” komen;
- Schoon, heel en veilig in onze complexen en de directe woonomgeving, bijvoorbeeld door fysieke ingrepen;
- Bewonersinitiatieven in het kader van wonen en zorg;
- Experiment om door middel van apparatuur geluidsoverlast objectief meetbaar te maken;
- Vernieuwing in het opstellen van leefbaarheidsplannen, met een aantal focusgroepen (heel Vlaardingen).

Wij nodigen daarbij onze huurders van harte uit om met ons in gesprek te gaan over hun ideeën voor een leefbare woonomgeving. Helpt u ook mee aan een schone, veilige en gezellige buurt?