

## **Verslag Themabijeenkomst HBO Wonen 99 d.d. 18 oktober 2017**

### **Onderwerpen:**

1. Dienstverlening WonenBreborg
2. Participatie

Met een hartelijk welkomstwoord van voorzitter Peter Valk namens het bestuur van H.B.O. Wonen 99 wordt de thema-avond geopend.

Voor de pauze geeft Peter Valk het woord aan Arthur Cavaldino, medewerker van WonenBreborg. Arthur geeft achtergrondinformatie over de Dienstverlening van WonenBreborg.

Na de pauze heeft Leo van Gerven, adviseur van HBO, uitleg gegeven over en op welke wijzen participatie mogelijk is.

Wederom is de opkomst groot waarvoor het bestuur de commissieleden bedankt. Het bestuur van HBO leidt daaruit af dat de commissieleden het krijgen van meer achtergrondinformatie over onderwerpen die zeer relevant zijn, zeer op prijs stellen. Bijzondere interesse van de commissieleden ging deze keer uit naar de verschillende vormen van participatie.

Op deze thema-avond is ook weer gebleken dat commissieleden hun kans grijpen om de aanwezige bestuurders, de leden van de RvC en de medewerkers van WonenBreborg op informele wijze aan te spreken.

### **1. Dienstverlening WonenBreborg**

*Aan de hand van sheets heeft Arthur Cavaldino, medewerker van WonenBreborg een toelichting verzorgd over de dienstverlening van WBB. De sheets van zijn presentatie zijn bij dit verslag gevoegd (bijlage 1).*

Bij elke organisatie of bedrijf waar je iets koopt of gebruikt, is er sprake van dienstverlening, dus ook bij WonenBreborg. WBB heeft meerdere doelstellingen en die staan vermeld in het ondernemingsplan.

#### *Speerpunten*

De twee belangrijkste speerpunten zijn betaalbaarheid en optimale dienstverlening, bijvoorbeeld m.b.t. leefbaarheid. Als er wordt ingezet op betaalbaarheid en je wilt daarnaast ook de beste dienstverlening geven die mogelijk is, dan gaat het ergens op een bepaald moment met elkaar botsen. Wanneer men bijvoorbeeld ergens in een wijk twee extra huismeesters zou willen hebben. Personeel is echter een hoge kostenpost en dat botst met de betaalbaarheid. In de organisatie levert dat regelmatig een discussie op over het maken van keuzes tussen dienstverlening en

betaalbaarheid. In principe gaat betaalbaarheid meestal voor, naast een zo optimaal mogelijke dienstverlening.

### *Verwachtingen*

In het algemeen heeft dienstverlening te maken met de behoefte van de klant, deze heeft bepaalde verwachtingen. De ervaring die de klant daarbij heeft hangt tevens af van zijn/haar verwachting. En mogelijk dat die wel eens moet worden bijgesteld. WonenBregburg moet echter wel een goed antwoord kunnen geven op uw vraag. We zijn een grote organisatie met heel veel verhuureenheden en daar gaat weleens iets fout. De meeste mensen vinden dat geen groot probleem, als het maar opgelost wordt. Het mooiste is natuurlijk wanneer de oplossing van een specifiek probleem de verwachting van de klant overtreft, want dan is de klant heel tevreden. Dat lukt niet altijd, maar de intentie is er om gezamenlijk op zoek te gaan naar een oplossing of het geven van tips.

De vraag die gesteld wordt: *“Wat mag u van ons verwachten? En zo niet, waarom niet?”* kan eigenlijk alleen maar worden beantwoord met goede uitleg.

Klachten gaan bijna nooit over prijzen, want als je iets gaat kopen heb je van tevoren al informatie ingewonnen. De service is heel persoonlijk en belangrijk, daarom zetten corporaties ook steeds meer in op dienstverlening. Het huurbedrag is voor veel mensen een flink deel van hun budget en zij willen dan ook waar voor hun geld.

### *Digitalisering*

De digitalisering is in de loop der jaren flink toegenomen. Als tegenhanger daarvan is de behoefte aan persoonlijke benadering toegenomen in de vorm van communicatie face-to-face. De keuze is aan de klant en daarom worden beide mogelijkheden aangeboden. Voor allebei de vormen staat bij WonenBregburg een goede dienstverlening voorop. Het indienen van bijvoorbeeld een reparatieverzoek kan zowel digitaal als telefonisch.

Voor het geven van optimale dienstverlening is o.a. informatie van de klanten nodig in de vorm van bijvoorbeeld gesprekken, klantenpanels, enquêtes, meten van klanttevredenheid en via de website. Naar aanleiding van uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken worden acties genomen en wordt intern ook personeel van WBB getraind.

### *Klantenpanel*

In een klantenpanel komt een bepaald onderwerp aan de orde, bijv. de afrekening servicekosten omdat uit een enquête bepaalde vragen naar voren zijn gekomen. In een gesprek kan een onderwerp dan verder worden uitgediept om meer duidelijkheid te verkrijgen. Zo bleek dat men liever na het betalen van maandelijkse voorschotten aan het eind een bedrag terug ontvangt dan iets bij moet betalen.

Een klantenpanel wordt geleid door een neutrale gespreksleider van een extern bureau. WBB luistert op afstand wel mee. Er komen leerzame punten uit voor WonenBreborg.

Er worden door WBB meerdere zaken gemeten, zoals:

- Nieuwe huurders
- Huurders die vertrekken
- Contact met klantencontactcentrum
- Reparatieproces
- Binnenkort ook planmatig schilderonderhoud.

Alle 7 schildersbedrijven hebben zich gecommitteerd om middels enquêtes mee te doen aan het tevredenheids-onderzoek om daarvan te leren wat goed is en wat beter kan. In de toekomst wil WBB dat ook graag met glasbedrijven, rioolontstoppingsbedrijven, etc.

Arthur vraagt de aanwezigen na te denken over de vraag (niet voor individuele gevallen)

- o 'Wat hoort u in uw woonomgeving of wooncomplex wat WonenBreborg nu in het algemeen goed doet?'
- o 'Wat gaat er minder goed?'
- o 'Wat zijn eventuele verbeterpunten?'

U mag straks na afloop antwoorden en/of uw antwoord later per e-mail opsturen.

Arthur stelt de volgende vraag: **Wilt u op afspraak in de woonwinkel geholpen worden of gebruik maken van de inloopochtenden met als consequentie wachttijd?**

Reacties:

- Naast de inloopochtenden, heeft op afspraak geholpen kunnen worden de voorkeur wanneer het gaat over (al dan niet persoonlijke) problemen of over betalingsachterstanden;
- Oudere mensen die niet zo mobiel zijn zou men de gelegenheid moeten geven om dichtbij huis met de woonconsulent(e) op afspraak in gesprek te kunnen gaan;
- Avondopenstelling 1x per week tot bijvoorbeeld 18.00 uur. Of op afspraak. Dit een half jaar eens proberen.

De volgende vraag die Arthur stelt: **Wat gaat er goed?**

Reacties:

- Service
- Reparaties in huis
- Bereikbaarheid door een telefonisch korter keuzemenu
- Bejegening en vriendelijkheid

En tot slot de vraag: **Wat gaat er minder goed?**

Reacties:

- Weinig parkeerplaatsen bij het kantoor van WonenBreborg.
- De tijdsperiode voor het thuisblijven t.b.v. een reparatie is lang. Voorkeur gaat naar een blok van 2 uur.
- Voorbeeld: deur centrale-entree kapot en doorgegeven, maar ondanks belofte woonconsulent wordt er niet teruggebeld. Na meerdere contactpogingen door een lid van de CvH is pas na 3 weken de reparatie uitgevoerd.
- In een complex met 270 appartementen in combinatie met eigen woningbezitters is er het probleem met de VVE. Er komt geen reactie op e-mails en er is geen terugkoppeling door WonenBreborg.

Arthur nodigt uit om individuele zaken na afloop met hem persoonlijk te bespreken. De communicatie kan verbeterd worden, maar invloed op bepaalde zaken kan niet altijd 100% zijn. Blijf altijd met elkaar in gesprek, is zijn advies. Gezien de tijd sluit Arthur zijn inbreng voor vanavond af met dank voor de feedback van de aanwezigen.

De voorzitter sluit af met een dankwoord aan Arthur Cavaldino en kondigt een pauze aan. Daarna zal het woord aan Leo van Gerven worden gegeven, die een presentatie over participatie zal geven en vervolgens met de leden in de zaal in gesprek zal gaan.

## **2. Participatie**

*Leo van Gerven, adviseur van HBO Wonen 99, geeft, ondersteund met een powerpoint-presentatie, uitleg over de betekenis van participatie en de verschillende vormen van participatie. De sheets van zijn presentatie zijn bij dit verslag gevoegd (bijlage 2).*

De reden waarom HBO en WonenBreborg aan de slag willen gaan met participatie, is dat er een nieuw ondernemingsplan van WBB is. Daarnaast is er de nieuwe Woningwet waarin staat dat huurders meer rechten en status krijgen om over bepaalde zaken mee te praten. Verder komt er in de toekomst nog een nieuwe Omgevingswet, die o.a. zal gaan over samenwerking tussen gemeente en woningcorporaties wat er in wijken aangepakt moet worden.

De betekenis van participatie wordt door verschillende groepen *anders* uitgelegd. Met participatie - zoals vermeld staat in de Participatiewet - wordt bedoeld dat iedereen actief deelneemt in de zin van werk.

In de zorg wordt met participatie bijv. burenhulp of mantelzorg bedoeld.

In de financiële wereld betekent participatie meebetalen.

Onder de participatie van minister Rutten wordt 'meer voor minder' verstaan, m.a.w. meer doen voor minder geld.

HBO en WonenBreborg willen maatwerk om goede plannen in de praktijk mogelijk te kunnen maken.

De geschiedenis laat ons 4 generaties participatie zien:

- Inspraak, vanaf 1970
- Interactieve beleidsvorming, vanaf 1980
- Huurders-/burgerinitiatieven, vanaf 2000
- Burgerregie en co-making, vanaf 2010.

De tendens is dus van “reageren” naar “zeggenschap”.

*Participatie bij WBB: Meepraten - Meedoen - Meebeslissen.*

- Formele participatie; deze is geregeld in wetgeving m.a.w. het adviesrecht dat HBO heeft in Tilburg, het bewonersplatform in Breda en het SHW in Tilburg en Breda.
- Informele participatie: door bewoners in buurt, complex en wijk, het socialer maken door samenwerking met corporatie en gemeente.

Er zijn door HBO een viertal vormen bedacht m.b.t. de formele participatie;

1. Huurdersadviesgroepen
2. Jongerencafé (speeddaten)
3. Digitaal huurderspanel
4. Wijkgesprekken

De informele participatie komt van bewoners zelf en is meer buurt- of wijkgericht. Voorbeelden: meer kunst in de wijk, buurtfeest, buurtpreventie, insectentuin, etc.

*Hoe gaan we verder?*

Graag wil HBO met de leden van CvH's en/of bewoners in gesprek komen over gedachten en ideeën betreft participatie.

De volgende vragen komen daarbij aan bod:

- Welke participatie-activiteiten zou u ons willen adviseren?
- Wat gebeurt er bij u aan participatie?
- Wilt u initiatieven nemen?
- Wat kunnen we als pilot nemen?
- Hoe kan WBB helpen?

*Reacties:*

- Nieuwjaarsreceptie in de Pijnboomstraat.
- Dit soort recepties gebeurt al op vele plekken in de stad.
- Groep bewoners uitgenodigd om op 9 november gezamenlijk bij Resto 013 te gaan eten.
- In de Kruiden- en Kleurenbuurt is er al 14 jaar op 2<sup>e</sup> Pinksterdag de Wandelbosmarkt waar mensen elkaar ontmoeten.
- Een huiskamerproject 'Vergeet mij niet' in Heyhoef.
- In de verwarmde hal van de Mozartflat wordt op dinsdagmiddag koffie/thee gedronken door bewoners die daar zin in hebben.

- Kan WBB inventariseren hoeveel appartementbewoners eenzaam zijn en daar iets voor organiseren, ze bezoeken of mee uitnemen?

Myreen Minnaar van WBB licht het laatste punt toe dat huismeesters en woonconsulenten natuurlijk ook signaleren wanneer er iets niet goed gaat of krijgen dat te horen van medebewoners. WBB kan i.v.m. de privacy geen namen van bewoners doorgeven. Een huismeester of woonconsulent kan wel eens bij iemand langs gaan. Zij kunnen de mensen doorverwijzen naar ContourdeTwern, maar niet zonder dat die personen daarvan op de hoogte zijn.

Afsluitend mag gezegd worden, aldus Leo van Gerven, dat het in het algemeen best goed gaat.

De voorzitter bedankt Leo van Gerven voor zijn presentatie over participatie.

### 3. Tot slot

- De voorzitter laat weten dat WonenBreborg aan de leden van de CvH's een diner aanbiedt en de uitnodiging met de datum zal nog bekend worden gemaakt.
- De Nieuwjaarsreceptie van H.B.O. is op woensdag 10 januari 2018 met entertainment door John Desmares bij Boerke Mutsaers.
- De Jaarvergadering van HBOwonen99 is gepland op woensdag 16 mei 2018, wederom bij Boerke Mutsaers.
- Het is bekend dat HBO graag met CvH's in gesprek wil gaan over verschillende onderwerpen en daarvoor zullen uitnodigingen worden gestuurd. De voorzitter spreekt de hoop uit dat de CvH's daar enthousiast gebruik van zullen maken.

Na afloop van de bijeenkomst is er weer gelegenheid tot napraten onder het genot van een hapje en drankje. Na dankzegging aan allen voor hun aanwezigheid en deelname aan de discussie heeft Peter Valk de bijeenkomst gesloten.

#### Bijlagen:

- Sheets dienstverlening WonenBreborg, van Arthur Cavaldino
- Sheets participatie, van Leo van Gerven