

aan De Klantenraad  
van Miriam Hoekstra - van der Deen  
Stellers Léon Hoek, Robert van Loon, Erik Hoeflaak  
datum 16 mei 2023



betreft reactie op ongevraagd advies renoveren in bewoonde staat

## **Beste Klantenraad,**

Hartelijk dank voor jullie ongevraagde advies: renovatie in bewoonde staat.

Verbouwen van een woning in bewoonde staat is altijd ingrijpend voor de bewoners. Bestaande routines verdwijnen voor even uit beeld en het gaat altijd gepaard met overlast. Het vergt aanpassingsvermogen en geduld van onze bewoners, maar vereist ook zorgvuldigheid van ons. Dit laatste kan beter.

Wij herkennen de signalen van de Klantenraad. Wij zien dat het bij sommige projecten minder goed verloopt dan bij andere projecten. En als het minder goed gaat, dan gaat het met name over de communicatie, de zichtbaarheid en onze aanspreekbaarheid.

We werken op 5 punten aan oplossingen:

### *1. Eén aanspreekpunt en helder mandaat*

Wij begrijpen jullie wens om een duidelijk aanspreekpunt te hebben die de juiste beslissingen mag maken. De kwaliteit hiervan hangt af van de samenwerking tussen de projectleider Wijken, de bewonersbegeleider, de projectcoördinator en de uitvoerder van de aannemer. Met al deze betrokken mensen lijkt het op papier goed geregeld. Maar de praktijk laat zien dat het soms heel anders kan lopen.

Bijvoorbeeld wanneer de uitvoeringskwaliteit achterblijft. Dan is niet altijd duidelijk wie, waar verantwoordelijk voor is. En wie uiteindelijk mandaat heeft om noodzakelijke maar soms verstrekkende interventies - zoals het tijdelijk stilleggen van de bouw - mag plegen. Als die onduidelijkheid binnen onze eigen organisatie er is, dan is die ook merkbaar voor onze klanten. Jullie onderschrijven dit met het advies.

Met onderstaande denklijnen willen we onze collega's beter ondersteunen in hun taak:

- Is bij aanvang van een project voldoende helder en concreet gemaakt wie welke rol in de bewonerscommunicatie heeft? En is er voldoende aandacht voor bewonerscommunicatie en planning tijdens de uitvoering?
- Heeft de projectleider wijken voldoende positie en mandaat om de bewonerscommunicatie te organiseren?
- Op welke wijze escaleren we wanneer een aannemer onvoldoende presteert of het project andere resultaten oplevert voor klanten, omwonenden en/of Woonstad dan vooraf verwacht?
- Wie heeft de eindverantwoordelijkheid om de juiste interventie te bepalen en ook daadwerkelijk te plegen;
- Welke afspraken maken we met leveranciers bij de aanbesteding van projecten? Zie punt 4.

## *2. Bewonersondersteuning bij Planmatig Onderhoud*

Ook bij de onderhoudsprojecten in het kader van Planmatig Onderhoud is afstemming en communicatie essentieel. Ruim 1000 klanten hebben hier jaarlijks mee te maken. Sinds een paar jaar hebben we een collega vrijgemaakt als eerste aanspreekpunt. Zij is volledig toegewijd op deze projecten. Juist omdat we merken dat persoonlijke aandacht bij deze ingrijpende werkzaamheden noodzakelijk is.

Via brochures en nieuwbrieven worden de contactgegevens van collega Mirjam van den Berg gedeeld met klanten zodat zij benaderbaar en herkenbaar is. Daar wordt goed gebruik van gemaakt. En als dat contact er is, leert de ervaring dat er goede onderlinge afspraken kunnen worden gemaakt. Toch merken we dat niet voor iedere klant even duidelijk is dat Mirjam aanspreekbaar is. We zullen kritisch kijken waar verbetering mogelijk is in onze communicatie.

## *3. Inhuur ondersteuning bewonersbegeleiding*

Bij grote projecten zoals de aanpak van de Prinsessenflats (> 600 woningen) hebben Woonstad en de aannemer samen besloten om voor de bewonerscommunicatie en sociale interactie “Ladies at Work” in te schakelen. Zij richten zich - net zoals Mirjam - op alle sociale aspecten van het project. De bewoners van de Prinsessenflats zijn behoorlijk tevreden over de communicatie. Bij de St. Janshaven worden - na een stoeve start - de Ladies nu ook ingezet. We evalueren de meerwaarde van dit soort bedrijven en overwegen inhuur en ondersteuning bij meer (vooral impactvolle) projecten in te voeren. Zie ook punt 5.

## *4. Selectie van aannemers*

We hebben met input van bewoners een document opgesteld: “*Bewoners tijdens Uitvoering van werkzaamheden; zo doen we dat*”. Dit document is ter informatie toegevoegd. Deze gaan we standaard meesturen bij de selectie/aanbesteding van aannemers. Op deze wijze maken we vooraf nog meer duidelijk wat we van aannemers verwachten tijdens de uitvoering als het gaat om bewonerscommunicatie, wijze van uitvoering, aanspreekbaarheid en afhandeling van klachten. Daarnaast blijven we zoeken naar effectieve manieren om kwaliteit in de uitvoering meer afdwingbaar te maken. Bijvoorbeeld door een bonus/malus regeling gekoppeld aan de mate van klanttevredenheid.

## *5. Eigenaarschap communicatie*

We hebben geconstateerd dat Woonstad nu verantwoordelijk is voor de gehele communicatie tijdens de uitvoering. Op zich een goed uitgangspunt omdat wij opdrachtgever en natuurlijk aanspreekpunt zijn voor bewoners. Maar het nadeel is dat de lijntjes daardoor soms onnodig lang worden, zeker als het gaat om aangelegenheden per woning.

Samen met onze aannemers en klanten willen we onderzoeken of een andere verdeling tussen ‘zelf doen’ en ‘laten doen’ de communicatie verbeterd. We denken dan vooral aan wijzigingen in planning of veranderde uitvoering als bijvoorbeeld spullen niet op tijd geleverd kunnen worden of dat er sprake is van ziekte van een vakman of vakvrouw. De aannemer heeft met name deze actuele kennis en zou dan ook beter in staat moeten zijn om hier tijdig en juist over te communiceren naar klanten. We onderzoeken daarnaast ook op welke wijze we ‘grip’ kunnen houden dat dit ook werkelijk gebeurt.

## **Vervolg en tijdspad**

We werken deze denklijnen verder uit en zullen de klantenraad informeren over de voortgang. Dat doen we uiterlijk 1 september 2023. Half juli geven we een korte, tussentijdse update over de voortgang. Ook

willen we op bovenstaande onderwerpen van jullie input en feedback gebruik maken. Erik Hoeflaak zal dit telefonisch toelichten en samen met Laurie afstemmen of hiervoor animo is vanuit de Klantenraad.