

Startbijeenkomst huurderspanel 11-05-2023

Beste huurders, beste leden van het huurderspanel,

Donderdag 11 mei vond de startbijeenkomst van de huurderspanels plaats in Wijkcentrum Overdie. Niet iedereen van u kon daarbij aanwezig zijn. We geven u daarom graag op deze manier een weergave van deze bijeenkomst.

Kennismaking

Ruim 45 huurders hebben zich aangemeld voor deelname aan de huurderspanels. Ongeveer de helft hiervan was aanwezig tijdens de startbijeenkomst. Anne-Catrien Metz, interim Manager Wonen bij Van Alckmaer, begeleidde de sessie. We startten met een korte kennismaking met Ab Elst, de voorzitter van de huurdersbelangenvereniging, en Irma van Leeuwen, directeur-bestuurder van Van Alckmaer. En uiteraard met de aanwezige huurders en nog twee leden van de huurdersbelangenvereniging.

Toelichting op de huurderspanels: waarom, hoe en wat

In het volgende onderdeel lichtten we de huurderspanels toe. Waarom starten Van Alckmaer en de huurdersbelangenvereniging deze? En hoe gaat het in zijn werk?

Om passende en klantvriendelijke dienstverlening te bieden, hebben we uw mening nodig. Daarom werken we met huurderspanels. Als deelnemer van een huurderspanel kunt u uw mening geven over allerlei zaken die voor u als huurder belangrijk zijn. Bijvoorbeeld over uw woning, woonomgeving en uw ervaringen met Van Alckmaer. Ook kunt u uw ideeën kwijt over onderwerpen als duurzaamheid, betaalbaarheid, leefbaarheid en beschikbaarheid. Met de resultaten gaat Van Alckmaer aan de slag om haar dienstverlening te verbeteren. Voor de huurdersbelangenvereniging zijn de opgehaalde inzichten ook van belang. Ingebrachte onderwerpen kan zij met Van Alckmaer bespreken en mogelijke acties die hieruit voortkomen monitoren.

Insteek en vorm varieert

De insteek en vorm van het huurderspanel verschilt, afhankelijk van het onderwerp en doel. Zo kan het de ene keer een online enquête zijn om de mening van zoveel mogelijk huurders te krijgen. De andere keer een 1 op 1 interview of groepsgesprek om meer de diepte in te gaan. Ook de uit te nodigen deelnemers variëren. Wanneer er bijvoorbeeld meer inzicht nodig is in behoeften rondom seniorenwoningen, is het goed om met senioren te spreken. Op andere onderwerpen is het weer van belang om juist met een mix van huurders te spreken (qua leeftijd, aantal personen in het huishouden, wijk, etc.) om goed inzicht te krijgen. Een aspect dat we altijd hanteren tijdens de panels: we zijn constructief en respectvol naar elkaar.

1 keer per kwartaal

Het doel is om 1 keer per kwartaal een huurderspanel te hebben. In 2023 staat het volgende gepland:

- Panel 1: woensdagavond 31 mei en donderdagmiddag 1 juni (onderwerp: Klantgerichtheid)
- Panel 2: september (onderwerp nog te bepalen)

- Panel 3: eind november/begin december (onderwerp nog te bepalen)

Eerste panels: klantvisie

Het huurderspanel rondom Klantgerichtheid heeft inmiddels plaatsgevonden. Hiervoor voerden we twee groeps gesprekken van ieder 2,5 uur en maximaal 8 deelnemers. Deze kleinere groepen geven de ruimte om meer de diepte in te gaan. We haalden de wensen en behoeften van huurders op rondom de dienstverlening en klantgerichtheid van Van Alkmaer. We doorliepen het hele huurproces. Van het zoeken, aanvang huur tot en met de opzegging. Hoe hebben huurders dit ervaren? Wat gaat er goed en wat kan beter? Hierover geven we u op een later moment een terugkoppeling.

Wat vindt u belangrijke onderwerpen?

Na de toelichting werden aanwezigen gevraagd welke onderwerpen zij belangrijk vinden voor bespreking tijdens de huurderspanels. Aan de muur hingen de onderwerpen uit het ondernemingsplan van Van Alkmaer voor 2023-2026 én een blanco vel voor wat er miste:

Beschikbaarheid	Communicatie
Betaalbaarheid	Monumenten
Leefbaarheid	Dienstverlening & Samenwerking
Duurzaamheid	Wat mist er nog?

De aanwezige huurders vulden hun inbreng per vel in. Een samenvatting van de inbreng:

- **Communicatie:** Er is behoefte aan duidelijke communicatie, welk onderwerp het ook betreft. Van duurzaamheidsprojecten tot groot onderhoud en reparaties. We willen weten waar we aan toe zijn: welke keuzes worden er gemaakt en waarom? Wat gaat er gebeuren, wanneer en hoe? Laat ons niet in het ongewisse, geef duidelijke informatie en bel of mail ons terug. Ook willen we erop kunnen vertrouwen dat ons 'dossier' goed wordt overgedragen bij ziekte of vertrek van medewerkers. En te allen tijde is de wens dat communicatie tussen medewerker en huurder respectvol is.
- **Monumenten** vragen bij verduurzamen een maatwerk aanpak. We willen dan duidelijkheid en goede uitleg. Waarom doe je iets wel of juist niet?
- **Leefbaarheid:** we hechten belang aan onderlinge verbinding, saamhorigheid in de wijk en waarderen de inzet hierbij van Van Alckmaer. Voor bijvoorbeeld begeleiding van huurders met een rugzakje of ouderen. Maar ook het maken van duidelijke afspraken rondom tuinen en groenvoorziening (wie doet wat) en handhaving hierop. De tip is om bewonerscommissies nieuw leven in te blazen om hier een rol in te spelen.
- **Dienstverlening & Samenwerking:** Waar mogelijk wensen we betrokken te worden en inspraak te hebben, samenwerken met Van Alckmaer. En dienstverlening zoveel mogelijk op maat, passend bij de huurder zijn situatie.
- **Beschikbaarheid:** Er is de wens dat doorstromen naar een andere woning, bijvoorbeeld van groot naar klein, gemakkelijk en aantrekkelijk wordt gemaakt. Door huurgewenning, een regeling of persoonlijke begeleiding. Ook is de vraag meer aandacht voor jongeren te hebben om hun kans op een woning te vergroten. Het aanbod van jongerenwoningen is klein. Daarbij kan inschrijven bij SVNK pas van 18 jaar met lange wachttijden.
- **Betaalbaarheid** is en blijft een belangrijk onderwerp. Voor sommige huurders geldt dat zij zonder huurtoeslag de huur niet zouden kunnen betalen. Er zijn ook vragen: hoe komt het dat verschillen in huurhoogte zijn? Hoe werkt de puntentelling? En zorgen: als de energietoelagen en subsidies stoppen, verhogen de maandlasten.

- De inbreng bij **Duurzaam** is divers. Van vragen wanneer een complex, straat of wijk aan de beurt is tot specifieke vragen over zonnepanelen, isolatie, de hoge energierekening en de werking van technische installaties zoals een warmtepomp.
- **Missende onderwerpen** die zijn ingebracht: aandacht voor ouderen, minima, help energie armoede te stoppen en richt klusteams op in de wijken.

Hoe verder

We nemen de inbreng uit deze startbijeenkomst mee en gebruiken deze voor de invulling van de huurderspanels. We kijken terug op een prettige en nuttige bijeenkomst. Hartelijk dank voor ieder zijn inbreng en graag tot een volgende keer!

Heeft u vragen over de huurderpanels? Neem dan contact op met Kimm Scholten, interim communicatieadviseur, via T 072 541 03 44 of E k.scholten@vanalckmaer.nl.

Met vriendelijke groet,

Irma van Leeuwen (directeur Van Alckmaer)
Ab Elst (voorzitter Huurdersbelangenvereniging Van Alckmaer)