

# IN EEN FIJNE WIJK WONEN ZUID



# IN EEN FIJNE WIJK - WONEN ZUID

## 1. Aanleiding en context

Leefbaarheid en sociaal beheer zijn de voorbije jaren weer prominenter teruggekomen op de agenda van de woningcorporaties en haar samenwerkingspartners. De wetgever heeft deze taak ook opnieuw toebedeeld aan de woningcorporaties bij de laatste actualisatie van de woningwet. In het ondernemingsplan Wij(ken) maken het verschil krijgt leefbaarheid als apart thema nadrukkelijk een plek. Een succesvolle verbetering van het fijn kunnen wonen in wijken bestaat uit het samenspel van fysieke en sociale ingrepen.

Ook in de eigen waarneming van Wonen Zuid en feedback van huurders en andere stakeholders krijgen we meer signalen over leefbaarheidsvraagstukken in de wijk. Deels ontstaan deze vraagstukken als gevolg van extramuralisatie, waardoor huurders met een zorgvraag langer zelfstandig moeten kunnen wonen in de wijk. Ook een toenemende mate van ondermijning en criminaliteit in onze maatschappij hebben negatieve effecten op leefbaarheid en woongenot van onze huurders.

Anderzijds hebben aanscherpingen op het gebied van passend toewijzen ervoor gezorgd dat de woningcorporaties bij het verhuren nog meer moeten focussen op de klantgroep die over een 'smalle beurs' beschikt.

Woningcorporaties zijn natuurlijk ooit opgericht voor met name deze doelgroep. Tegelijkertijd zijn de risico's op het ontstaan van eenzijdige wijken en segregatie hierdoor vergroot. In wijken die een gemêleerde samenstelling kennen zien we juist mogelijkheden ontstaan waardoor sterkere en zwakkere bewoners en huurders elkaar kunnen ondersteunen.

In deze beleidsnotitie leefbaarheid wordt uiteengezet op welke manier Wonen Zuid haar verantwoordelijkheid op het gebied van leefbaarheid zal nemen. Daarbij moet worden opgemerkt dat de rol van een woningcorporatie ergens begint en eindigt. Om een goed antwoord te geven op maatschappelijke vraagstukken is samenwerking met huurders, gemeenten, zorgpartijen en andere stakeholders van groot belang. In diverse bijeenkomsten met huurders en andere stakeholders uit het werkgebied van Wonen Zuid zijn belangrijke aandachtspunten opgehaald die in deze notitie een plek hebben gekregen.

'Samenwerken is belangrijk, maar maak goede afspraken over wie wat doet. Wie voert regie op casusniveau? Wie doet wat? Wie heeft welke mogelijkheden?'

## 2. Ambities en doelen

Deze ontwikkelingen en waarnemingen hebben ook geleid tot een positionering van het thema leefbaarheid in het nieuwe ondernemingsplan 2030 'Wij(ken) maken het verschil' van Wonen Zuid.

### Leefbaarheid

We werken aan vitale, gemengde wijken, met elk een eigen karakter. Wijken waarin iedereen zich thuis voelt. Schone en complete wijken, veilig én groen. Daar staan we voor als corporatie. We signaleren sociale problematiek, criminaliteit en overlast en pakken dat samen met onze partners op. We worden herkend als de organisatie die hierin het voortouw neemt en die de regie pakt als dat nodig is. Ook vanuit het thema Beschikbaarheid dragen wij bij aan gemengde wijken en de kwaliteit van de leefomgeving. Dit doen we door onze inzet en (personele) capaciteit op leefbaarheid aanzienlijk uit te breiden. Ook maken we in beleid en uitvoering duidelijker onderscheid tussen de fysieke en sociale leefbaarheid van onze wijken. Wonen Zuid is de partij die initiatieven neemt om door samenwerkingsverbanden, convenanten en andere (integrale) plannen de leefbaarheid van wijken, buurten en wooncomplexen te verbeteren.

*Bron: Ondernemingsplan 2030 Wonen Zuid (december 2021)*

In relatie tot deze ambitie in het ondernemingsplan vraagt dit van Wonen Zuid een andere aanpak op het gebied van sociaal beheer. Van 'brandweermanmanagement waarbij we van melding naar melding hollen' naar een 'preventieve aanpak en samenwerking met ons netwerk om tijdig in te spelen op vraagstukken die ontstaan'. Dit netwerk willen we verstevigen en uitbreiden zodat er directe lijnen zijn naar de gemeente, zorginstellingen, maatschappelijk werk, politie en mogelijk waar nodig andere stakeholders. We doen dit vanuit een duidelijke vaste rol die bij ons als corporatie past. Dat wil zeggen dat wij een voornamelijk signalerende functie hebben, en ons netwerk actief inschakelen om problematiek vroegtijdig aan te pakken.

Er moet een wisselwerking ontstaan op het gebied van sociaal beheer tussen de interne afdelingen verhuur, incasso en de serviceteams zodat het proces geborgd is en iedereen zijn rol en taak kent. Door nauwe samenwerking en regelmatig overleg weten de teams wat er speelt en worden signalen daar neergelegd waar ze thuishoren. Daarbij maakt het geen verschil of deze signalen intern of extern worden gesignaleerd (denk aan TB or externe aannemers).

### De vier pijlers van leefbaarheid

Omdat leefbaarheid een zeer breed onderwerp is hebben we een opdeling gemaakt in vier hoofdpijlers. Hierbij onderscheiden we de fysieke woonomgeving, de sociale woonomgeving (preventief), de sociale woonomgeving (repressief) en samen wonen. Er is een bewuste keuze gemaakt om de sociale woonomgeving te splitsen in twee pijlers, de preventieve en de repressieve kant, omdat het doel en de werkwijze voor beide zeer van elkaar verschillen.

### 3. De vier pijlers

#### Fysieke woonomgeving

##### Doel

Het creëren en behouden van een groene, schone, hele en veilige omgeving voor onze huurders

##### Acties

- Verbeteren en behouden van kwaliteit
- Afspraken met onderaannemers maken
- Toezien op kwaliteit, dienstverlening en verwachtingen

##### Taakgebied

Wijkbeheerder  
Coördinator



#### Sociale woonomgeving (Preventief)

##### Doel

Samenwerken met zorgpartners, gemeenten, politie, andere netwerkpartners en intern om problematiek preventief te signaleren

##### Acties

- Zichtbaar zijn in de wijk en actief communiceren over onze inzet
- Opstellen samenwerkingsconvenanten met partners
- Het netwerk activeren ten behoeve van onze huurders
- Informatie delen, intern en extern binnen de wettelijke mogelijkheden

##### Taakgebied

Sociaal beheerder  
Leefbaarheidsmedewerker



#### Sociale woonomgeving (Repressief)

##### Doel

Het terugdringen en waar nodig handhavend optreden in geval van criminaliteit, ondermijning, woonfraude e.d. in samenwerking met politie, veiligheidshuis, gemeenten en RIEC

##### Acties

- Opstellen samenwerkingsconvenanten met partners
- Informatie delen, intern en extern binnen de wettelijke mogelijkheden
- Afspraken op casus niveau (Tijdelijk contract, stop-gesprekken, hoor en wederhoor in gesprek, sommatiebrieven, buurtbemiddeling, mediation en allonge over leefregels)

##### Taakgebied

Sociaal beheerder  
Leefbaarheidsmedewerker



#### Samen wonen

##### Doel

Huurders stimuleren en ondersteunen bij bewonersinitiatieven

##### Acties

- Stimuleren eigenaarschap en eigen verantwoordelijkheid voor de woon- en leefomgeving
- Bijdragen vanuit leefbaarheidsfonds en dit actief onder de aandacht brengen

##### Taakgebied

Sociaal beheerder  
Leefbaarheidsmedewerker  
Wijkbeheerder  
Coördinator





IN EEN  
FIJNE  
WIJK  
WONEN  
ZUID

wonen-zuid.nl

### 3.1 Fysieke woonomgeving

Het doel van de inzetten op de fysieke woonomgeving is om een groene, schone, hele en veilige omgeving te creëren voor onze huurders en om deze ook te onderhouden. Uiteindelijk moet een fijne omgeving leiden tot een verhoogd woongenot onder onze huurders. Hierbij zijn onze uitgangspunten dat we de kwaliteit willen waarborgen door veel in de wijk te zijn, en te controleren op kwaliteit door duidelijke afspraken te maken met onze (onder)aannemers. Door op vaste dagen in de wijk te zijn, kunnen we niet alleen actief controle uitvoeren op de Fysieke woonomgeving maar zijn we ook zichtbaar en een aanspreekpunt voor onze huurders. Hierdoor wordt onze signalerende rol binnen de wijk ook gewaarborgd.

Regelmatig met onze partners op het gebied van schoonmaak bespreken hoe de kwaliteit van dienstverlening door onze huurders wordt ervaren en wat we hiervan kunnen leren voor de toekomst.



### 3.2 Sociale woonomgeving (Preventief)

Door samen te werken met onze netwerkpartners (zorgpartners, gemeenten, politie, andere netwerkpartners en intern) signaleren wij vroegtijdig problematiek in een wijk. Het doel is daarbij om problematiek al op te pakken voor deze escaleert en er repressief moet worden gehandeld. Het opstellen van samenwerkingsconvenanten met partners is dan ook een prioriteit omdat hun expertise onmisbaar is bij het ondersteunen van onze huurders. Hierbij maken we duidelijke werkafspraken met onze partners waarin wordt vastgelegd welke rol een ieder heeft en welke mogelijke acties kunnen worden uitgevoerd. Daarbij is informatie-uitwisseling tussen de verschillende partners van groot belang. Ook leggen we vast waar de preventieve acties eindigen en wanneer er moet worden geschakeld naar repressief optreden.

We zien in de preventieve functie ook een rol weggelegd voor onze afdelingen verhuur en incasso. Door informatie vanuit matchingspunt en housing te delen, kan er vroegtijdig gesignaleerd worden en actie worden ondernomen. Ook als er bijvoorbeeld een huurachterstand ontstaat kan er middels een signaal actie worden ondernomen zodat uitzetting kan worden voorkomen.

Onze sociaal beheerders, wijkbeheerders en leefbaarheidsmedewerker zijn regelmatig zichtbaar en herkenbaar in de wijken aanwezig. Signalen van huurders pakken ze actief op of leiden ze door naar onze netwerkpartners.



### 3.3 Sociale woonomgeving (Repressief)

Soms is preventief optreden niet genoeg. Als een situatie escaleert moet er soms repressief worden opgetreden. Denk hierbij aan gevallen zoals criminaliteit, ondermijning of woonfraude.

Ook hier is het samenwerken met onze netwerkpartners (handhaven via politie, veiligheidshuis, gemeenten, RIEC) van cruciaal belang en spelen samenwerkingsconvenanten een grote rol. Wonen Zuid respecteert in deze context de wet- en regelgeving op het gebied van privacy. In het belang van de huurders en het borgen van een prettig woonklimaat kijken we in deze context naar wat wel kan in de samenwerking met onze partners.

Op deze manier kunnen we ontwikkelingen achter de voordeur ook in een vroeg stadium signaleren en positief beïnvloeden. Waar nodig zullen we ook op casusniveau afspraken maken. Denk hierbij aan tijdelijke contracten, stopgesprekken, hoor en wederhoor in gesprek, sommatiebrieven, buurtbemiddeling, mediation en allonges over leefregels.

We onderhouden een sterk maatschappelijk netwerk met zorg, handhaving en politie waar we in geval van overlast snel en adequaat optreden. Hierbij hebben we oog voor de individu en omwonende.



### 3.4 Samen wonen

We willen participatie en eigen initiatief stimuleren om betrokkenheid te creëren onder huurders. Door het ondersteunen van initiatieven die bijdragen aan het verbeteren van het 'samen wonen' willen we het woongenot vergroten. Door de huidige financiële middelen opnieuw te positioneren als een leefbaarheidsfonds kunnen we gericht te werk gaan.

Tevens veranderen wij de officiële overlegmomenten met onze huurders. In het nieuwe ondernemingsplan is huurdersparticipatie een van de zaken waar duidelijk op wordt ingezet.

“We ontwikkelen toegankelijke vormen van participatie en communicatie en zetten deze in voor een bredere dialoog met onze huurders(organisatie) en andere stakeholders. We willen op onderscheidende wijze dichtbij onze huurders staan. Daartoe richten we samen met onze Huurdersvereniging een nieuw participatieproces in”

(Bron: concept Ondernemingsplan 2030 Wonen Zuid (december 2021))

Dit nieuwe participatieproces is erop gericht om huurders te activeren en te stimuleren en ze direct te betrekken bij de processen van Wonen Zuid. Participatie wordt voor Wonen Zuid gekenmerkt door wederkerigheid en vraagt van huurders en verhuurder beiden een actieve houding. Samen met HWZ stellen we bewonersgroepen in staat om ervaringen en kennis uit te wisselen.

Door zichtbaar, aanspreekbaar en herkenbaar aanwezig te zijn in de wijk verlagen we ook de drempel voor niet officiële overlegmomenten.

We stimuleren bewoners om elkaar te ontmoeten in de wijk om sociale cohesie te versterken.





Team Sociaal Beheer  
Wonen Zuid



## 4. Samenwerking en communicatie met huurders en stakeholders

Het doel van de inzetten op de fysieke woonomgeving is om een groene, schone, hele en veilige omgeving te creëren voor onze huurders en om deze ook te onderhouden. Uiteindelijk moet een fijne omgeving leiden tot een verhoogd woongenot onder onze huurders. Hierbij zijn onze uitgangspunten dat we de kwaliteit willen waarborgen door veel in de wijk te zijn, en te controleren op kwaliteit door duidelijke afspraken te maken met onze (onder)aannemers. Door op vaste dagen in de wijk te zijn, kunnen we niet alleen actief controle uitvoeren op de Fysieke woonomgeving maar zijn we ook zichtbaar en een aanspreekpunt voor onze huurders. Hierdoor wordt onze signalerende rol binnen de wijk ook gewaarborgd.

‘Bekijk samenwerking op verschillende schaalniveaus: complex, buurt, tussen wijken. Inspireer elkaar en leer van elkaar. Stel je daarbij steeds de vraag: Wat wil de wijk zelf? Welke krachtige punten zijn er al? Op die manier creëer je ook ‘eigenaarschap’.



## 5. Instrumenten

In onderstaande tabel staan de instrumenten weergegeven die kunnen worden ingezet op het gebied van leefbaarheid. Deze zijn onderverdeeld in fysieke en sociale instrumenten en activerende, preventieve en repressieve instrumenten.

Fysieke instrumenten	Preventief	Zorg dragen voor een groene, schone, hele en veilige fysieke woonomgeving
		Surveillance, camerabewaking
		Aanwezig, aanspreekbaar en zichtbaar zijn in de wijk
Sociale instrumenten	Activerend	Deelnemen aan bewonersgroepen
		Dialogoog aangaan
		Huurders ondersteunen om zelf een rol te pakken
		Leefbaarheidsfonds
	Preventief	Social return
		Samenwerking zorgpartijen/ gemeenten/ politie/ HWZ
		Buurtbemiddeling
		Bewonersbijeenkomsten
		Samenwerking met housing/ matchingspunt/ verhuur
		Complexbeheerplannen
	Repressief	Beleid actief communiceren
		Aanspreken
		Hoor en wederhoor
		Brieven
		Mediation
		Samenwerking zorgpartijen/ gemeenten/ politie/ HWZ
		Stopgesprekken
		Allonge over leefregels
In het geval van meningsverschil kan de huurder worden verwezen naar HWZ/klachtencommissie/Huurcommissie		
Beëindiging huurovereenkomst (bijvoorbeeld in geval van drugshandel en/of prostitutie)		



## 6. Monitoren

Om te monitoren wat het effect is van onze nieuwe aanpak gaan wij onze voortgang monitoren, Door indicatoren en data te verzamelen middels PowerBI willen we komen tot wijkkaarten die als heatmap gebruikt kunnen worden. Hierdoor is het mogelijk om te analyseren of in bepaalde gebieden een soort problematiek vaker voor komt. Deze informatie kan vervolgens weer gebruikt worden om actief in de wijk deze problematiek in te dammen. We streven er naar om op termijn onze eigen data in samenhang te bekijken met beschikbare externe data, zoals de leefbaarometer.

### Kritische succesfactoren

Om het proces te monitoren gaan we sturen op een aantal kritische succesfactoren met bijbehorende kritische prestatie indicatoren. Door in de operationele werkwijze vast te leggen hoe lang bepaalde stappen in het proces mogen duren kunnen we op elk moment aflezen of we nog op de juiste koers zitten.

In zijn algemeenheid willen we sturen op de reactietermijnen en doorloopsnelheid na het aannemen van een melding. Melders ontvangen binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Uiterlijk binnen 10 werkdagen volgt een terugkoppeling over de mogelijkheden die Wonen Zuid wel of niet kan ondernemen in relatie tot de melding. De streefwaarde ligt op vijf werkdagen.

### Fysieke invalshoek

De KSF Fysiek zal worden onderverdeeld in de KPI's: aantal meldingen van huurders, kosten die gemaakt worden per meldingstypen, aantal melders, aantal vervuilde woningen.

### Sociale invalshoek

Deze KSF wordt in kaart gebracht middels de KPI's: aantal casussen waarin we actief moeten doorverwijzen naar samenwerkingspartners, aantal leefbaarheidsdossiers, aantal meldingen per type (overlast, kwetsbaarheid, criminaliteit ect.) en aantal uitzettingen.

## 7. Operationele werkwijze

Deze nota zal uiteindelijk leiden tot een aantal operationele handelingen waar hier alvast een inkijk wordt gegeven

We ontwikkelen een duidelijk interne rol- en taakverdeling waarin taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden per functie worden vastgelegd. Dit zorgt voor een heldere structuur binnen teams en bij de onderlinge samenwerking. Daarnaast wordt actief ingezet op de netwerksamenwerking op verschillende niveaus, zodat ook de rol van onze partners een structurelere rol gaat krijgen binnen de werkprocessen.

Deze werkprocessen worden vastgelegd in stroomschema's zodat waar mogelijk werkwijze en oplossingen voor eenzelfde problematiek kunnen worden gehanteerd en waar nodig maatwerk kan worden geleverd. Als wordt geïdentificeerd dat bepaalde problematieken zich vaker gaan voordoen wordt ook hiervoor een standaard opgesteld en worden waar nodig nieuwe samenwerkingspartners aangetrokken. In de stroomschema's wordt vastgelegd wat de doorlooptijd van acties is en welke communicatie in welke stap gewenst is. Ook leggen we vast op werk moment stakeholders worden ingeschakeld en waar het proces voor ons ophoudt.

Door proactief de vastgelegde werkprocessen te volgen zou er na verloop van tijd een positief effect moeten zijn op het aantal klachten die we ontvangen, doordat problematiek al wordt getackeld voordat deze escaleert. Echter hebben we niet de illusie dat er geen klachten meer komen. Voor dit soort situaties, waarin vaak meer maatwerk is vereist, ontwikkelen we handboeken waarin staat omschreven hoe om te gaan met verschillende problematiek, die dient als routekaart, maar waarbinnen dit maatwerk mogelijk is.

Om vroegtijdig problematiek te signaleren en aan te pakken is communicatie belangrijk. Zowel met de individuele huurders als collectief. We gaan inventariseren wat er nu wordt gedeeld via de website van Wonen Zuid en social media en passen dit aan waar nodig. Voor communicatie richting een individuele huurder worden richtlijnen gehanteerd. Naast communiceren moet er ook juist gedocumenteerd worden. Hiervoor gaan we werken met leefbaarheidsdossiers waarin meldingen verzameld worden en er op diverse aggregatieniveaus inzichtelijk gemaakt kan worden wat er speelt.



## 8. Personeel

Een belangrijke component in het verbeteren van de leefbaarheid in onze wijken is de inzet van ons personeel. Er is vanaf 2021 geïnvesteerd in het uitbreiden van het aantal FTE waardoor we voldoende capaciteit hebben om een verschil te maken in de wijk. Ook blijven we investeren in onze medewerkers en zorgen we ervoor dat de juiste kennis, kunde en vaardigheden voorhanden is en up to date blijft. Denk hierbij niet alleen aan de handleidingen en werkprocessen maar ook aan scholingen en cursussen. Het team sociaal beheer wordt aangestuurd door een coördinator. Leefbaarheidsmedewerkers, Sociale beheerders en Wijkbeheerders staan onze huurders met raad en daad terzijde en werken samen met netwerkpartners in de wijk. Het team kan rekenen op ondersteuners sociaal beheer die toezien op een professionele en wijze van communiceren met huurders. Deze ondersteuners zien ook toe op een tijdige afhandeling van meldingen en bewaken de doorlooptijd. Daarnaast zal het management betrokken zijn in de vorm van het organiseren van intern en extern commitment en fungeren als klankbord bij taaie vraagstukken.

Daarnaast is teambuilding en kennisdeling erg belangrijk. We zetten in op een multidisciplinair overleg waarin we verbinden en ervaringen met elkaar delen, om zo van elkaar te leren, maar ook om een gevoel van “Samen” te creëren.

## 9. Financiën

Naast de personele kosten die in de begroting zijn opgenomen zijn er ook een aantal specifieke budgetten in de begroting opgenomen om kosten op het gebied van fysiek en sociaal beheer te dekken.

## 10. Omgevingsfactoren

Wonen Zuid realiseert zich dat we een speler in een groter ‘systeem’ zijn en dat handelingen van anderen ook invloed hebben op de beleving van het wonen en de woonomgeving. Het verdient derhalve jaarlijks om stil te staan bij ontwikkelingen in onze wijken en te duiden welke richting het op gaat.

‘Zoek elkaar proactief op om ‘problemen achter de voordeur’ te signaleren en uit te wisselen’

'Samen werken  
aan leefbare  
wijken en buurten'

**WONEN  
ZUID**

Wonen Zuid  
Postbus 400  
6040 AK Roermond

+31 88 66 53 653  
info@wonen-zuid.nl  
wonen-zuid.nl

