

Seppe Lambert

Beweging naar de wijk om maximaal bereikbaar te blijven voor bewoners

Meer zichtbaar zijn in de buurt, problemen makkelijker bespreekbaar maken en meer interactie met de bewoners. **Woongood Zeeuws-Vlaanderen** maakt fysiek en digitaal de 'beweging naar de wijk'. Een gesprek met Teamcoach Sociaal Beheer **Seppe Lambert** over de transitie en de gevolgen voor de organisatie: "Het is zaak om bereikbaar te blijven voor bewoners – in fysieke en digitale vorm – om de leefbaarheid optimaal te houden."



het ergste geval uitgezet moet worden. Een ander voorbeeld is het aanbieden van tuinonderhoudscontracten voor huurders die niet adequaat hun tuin kunnen onderhouden. Omdat wij als Woongoed graag een schone en leefbare wijk willen realiseren, kunnen we op deze manier hier ook sturing aan geven.”

Nieuwe mindset

Om als corporatie proactief met huurders om te gaan, is volgens Seppe een verschuiving in de mindset van de medewerkers nodig. “Het is altijd even wennen als je iets moet doen wat je niet gewend bent. We hebben gelukkig een enthousiast team die graag van aanpakken houdt. Deze eigenschap is inherent aan de beweging in de wijk: je moet zelf de problemen zien en oplossen. Herkend en gekend worden kost daarbij tijd.”

Verdere automatisering

De transitie gaat ook gepaard met een automatiseringsslag. “Momenteel worden bevindingen en aantekeningen achteraf verwerkt in ons primaire systeem op kantoor, Key2Wocas van Centric. Samen met Centric kijken we naar de mogelijkheden om Key2Wocas als tablet- of smartphone-app aan onze wijkbeheerders beschikbaar te stellen. Wij opereren in een uitgestrekt gebied waarbij sommige adressen tientallen kilometers van het hoofdkantoor liggen. Als wijkbeheerders direct vanaf hun ‘werkplek’ in de wijk gegevens kunnen bekijken en verwerken, biedt dat voordelen voor klant en medewerker.”

Mentale drempel

Voorals oudere huurders zijn blij met de extra zichtbare wijkbeheerders van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. “Er is vaak een drempel voor deze doelgroep om bepaalde onderwerpen bespreekbaar te maken. Daarbij is de digitale wereld nog niet altijd even vanzelfsprekend, en worden persoonlijke gesprekken op prijs gesteld. Het is voor Woongoed belangrijk ons klantgericht op te stellen en tijd te maken om te inventariseren wat problemen zijn en hoe wij hier een oplossing voor kunnen vinden. Op deze manier zorgen wij ervoor dat iedere doelgroep goed wordt geholpen.”

Maximaal bereikbaar

Hoewel de transitie nog in volle gang is, zijn de eerste resultaten volgens Seppe positief. “Door fysiek aanwezig te zijn in de wijk lukt het mijn inziens om meer voeling te krijgen met huurders en kernen. Dat krijg ik ook als respons terug uit de wijk, en geeft ons een mooie basis om verder op te bouwen. Momenteel is de ‘beweging naar de wijk’ nog in conceptvorm en sleutelen wij onder de motorkap naar een optimaal model. Het belangrijkste daarin blijft dat we bereikbaar zijn voor bewoners, in fysieke en digitale vorm, om met hen mee te kunnen denken en de leefbaarheid optimaal te houden.” ■

“Dit betekent dat wij van een ‘reactief model’ naar een ‘proactief model’ gaan,” licht Seppe de transitie toe. “Voorheen werd er in de praktijk gelijk gereageerd op een inkomend probleem waarbij alles moest wijken. Achteraf bleek dat niet efficiënt in tijd, geld en werkzaamheden. Wat wij met het proactieve werkmodel willen bereiken, is vanaf het begin een beeld vormen van de huurders.”

Zestig procent

Door de transitie zijn wijkbeheerders van de Zeeuwse corporatie nu meer op straat te zien. Seppe legt uit dat minimaal zestig procent van hun werktijd in de wijk moet worden doorgebracht. “Door zichtbaar te zijn in de wijk geef je als corporatie een sein naar huurders en kopers dat je er bent. Op deze manier wordt de drempel om als aanspreekpunt te fungeren lager en doe je de deur open om signalen van bepaalde problematiek in een vroegtijdig stadium bespreekbaar te maken. Op deze manier kunnen we vragen of problemen in een begeleidende vorm oppakken en sturen naar een oplossing. Hiermee willen we voorkomen dat we achteraf gaan repareren als de schade al geleden is.”

Eigen omgeving

Met de beweging naar de wijk laat Woongoed zien dat zij actief bezig is met het in kaart brengen van problematiek in de wijk. “Vaak start dit met een persoonlijk gesprek en wordt er geïnventariseerd wat nodig is om tot een oplossing te komen. Deze handreiking geeft tevens de gelegenheid dat de beheerders zelf langskomen om in te schatten hoe de situatie is. Daarbij is het voor bewoners ook prettiger om te kunnen praten in hun eigen omgeving in plaats van hen uit te nodigen op kantoor.”

Het inzetten van een bewindvoerder als ingeschat wordt dat een huurder niet goed met geldzaken overweg kwam, is hiervan een voorbeeld. Seppe: “In zo’n geval willen wij op de lange termijn voorkomen dat iemand huurschuld ontwikkelt en in