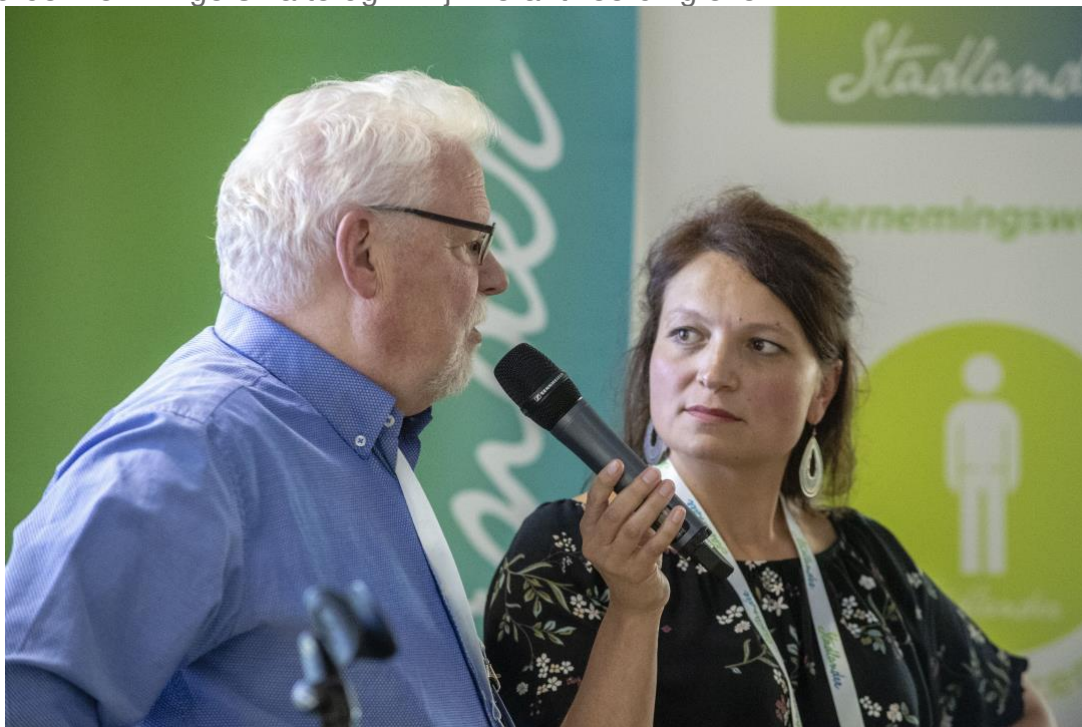


Belanghoudersbijeenkomst 2018 bij Stadlander: 'Stappen gezet richting de huurder'

05 juli 2018 Terugblikken en vooruitzien. Daar gaat het altijd om tijdens de belanghoudersbijeenkomst van Stadlander, en dat was bij de editie van 2018 niet anders. Stadlander schakelde de belanghouders – vertegenwoordigers van bewonerscommissies en huurdersverenigingen, gemeenteraadsleden en ook een wethouder – nadrukkelijk in tijdens de interactieve bijeenkomst op 27 juni jl.. Discussies aan de hand van vragen, filmpjes en een quiz leidden tot een levendig geheel. “Het is ontzettend belangrijk om elkaar te blijven ontmoeten en samen de complexe toekomst in te vullen”, luidde de conclusie van Guust Verpaalen, voorzitter van de raad van commissarissen van Stadlander, aan het eind van de boeiende avond.

“We hebben stappen gezet om dichterbij de huurders te komen”, blikte directeur-bestuurder Ton Ringersma terug in zijn verantwoording over



2017.

Hij doelde op het deels terugdraaien van de keuze om vooral digitaal te gaan werken. “Die keuze is niet gelukkig geweest. We willen klanten die niet handig zijn met computers of de taal niet beheersen, goed blijven bedienen. Daar hebben we in 2017 op ingezet door Digipunten te openen, in samenwerking met onder meer gemeenten en sociale diensten. In de Digipunten bieden we hulp. Ook hebben we onze bereikbaarheid verbeterd. Deze veranderingen beginnen hun vruchten af te werpen.”

Goede pad

Belanghouders reageerden daar positief op, evenals de Volkshuisvestingsraad Zuidwest, die afgelopen jaar oriënterende gesprekken heeft gevoerd met huurdersorganisaties, gemeenten en Stadlander.



“Het grootste deel van de huurders vindt dat Stadlander afspraken nakomt en goed communiceert. Er zijn verbeteringen te zien. Stadlander is op het goede pad”, aldus Han Bekkers van de adviesraad. “De gemeenten zijn positief over de samenwerking met Stadlander, al zou er iets meer co-creatie mogen zijn.”

Het grootste deel van de terugblik bestond uit een filmpje met een indrukwekkende rij feiten over 2017. Zoals: 1300 huurders kregen de sleutels van een nieuwe woning, de gemiddelde wachttijd bedroeg 6,5 maand, 225 woningen verdwenen onder de slopershamer, Stadlander verkocht 269 woningen, 2300 huurders kregen behalve kwijtschelding van gemeentelijke belastingen een huurverhoging van 0 procent. Er was aandacht voor schuldhulpverlening, waarin Stadlander samen met maatschappelijke partners probeert financiële problemen voor de huurder in een zo vroeg mogelijk stadium te voorkomen. Ook over de investeringen in leefbaarheid en de inspanningen richting een energieneutrale toekomst was het een en ander in het filmpje te zien. Het filmpje kunt u hier bekijken: [Stadlander: Terugblik 2017](#).

De Volkshuisvestingsraad Zuidwest noemde de demografische krimp in de regio – en de daarmee samenhangende teruglopende woningbehoefte – en gooide de vraag op tafel of er toch moet worden gebouwd in de dorpen. Ja, klonk het in de zaal, want er wonen steeds minder mensen in een woning.



Door deze huishoudverdunding blijft er behoefte aan nieuwe woningen. Een ander opperde dat nieuwbouw belangrijk is voor het leefbaar houden van kleine dorpen.

Alle kanalen

Via een quiz vestigde Stadlander de aandacht van de belanghouders op enige speerpunten uit het geactualiseerde ondernemingsplan. Het antwoord op de vraag langs welk kanaal de klanten vooral contact zoeken met Stadlander – telefoon, e-mail, brief, Mijn Stadlander – was: telefoon. “Wij willen alle kanalen openhouden”, zei Ko Droogendijk van Stadlander. Hij kondigde een nieuwe, verbeterde versie van Mijn Stadlander aan. “Daarmee willen we klanten verleiden meer van dit kanaal gebruik te

maken.”



Uit de quiz bleek ook dat de klantwaardering is verbeterd als het gaat om reparatieverzoeken, woning betrekken en woning verlaten. Droogdijk: “We zitten nu op een ruime 7 en we willen naar een 9+.”

“Alle medewerkers houden koffiegesprekken bij huurders. Die gesprekken zijn bedoeld om te luisteren. Wij willen weten wat huurders meemaken, wat hun ideeën en wensen zijn, hoe ze hun woning, buurt en Stadlander ervaren”, meldde Ton Ringersma naar aanleiding van de quizvraag hoeveel koffiegesprekken Stadlander dit jaar voert. Dat zijn er 225. De ambitie is om dat aantal volgend jaar te laten oplopen naar 640.



Ook waren er vragen over duurzaam bouwen en de energietransitie. “Een enorme opgave”, aldus Willem Maas van Stadlander. “Wij zijn ambitieus en dat blijven we, maar we kunnen het niet alleen.” Maas hintte ook op een gedragsverandering bij de woonconsument.

Verward gedrag

Tot slot kregen de belanghouders een vooruitblik, weer aan de hand van een filmpje. Ringersma had er een uitdagend punt uitgelicht: bewoners met verward gedrag. “Wij ervaren dat er steeds meer huurders komen uit de GGZ, de gevangenis of andere instellingen. Zij hebben recht op een woning. Als samenleving moeten we investeren om die mensen een goede woonplek te geven, met zorg en liefde en buren die willen signaleren als het niet goed gaat”, aldus Ringersma.

“Het is niet onze taak om hulp te verlenen, maar om te zorgen voor woongenot en overlast tegen te gaan. Stadlander wil samenwerken om dat te bereiken en om tot een samenleving te komen voor iedereen. Dit gaat over de kunst van het samenleven.” Bekijk dit filmpje hier: [Maatschappelijke opgave Stadlander](#).

