

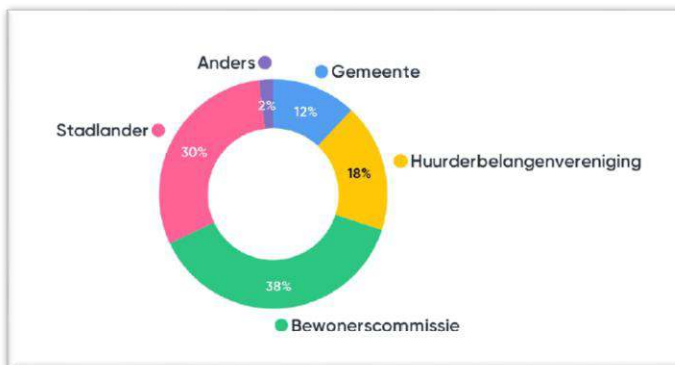
## Terugblik belanghoudersbijeenkomst Stadlander, 23 oktober 2019

De volledige presentaties treft u als bijlage bij deze terugblik.

Op woensdagavond 24 oktober ontving Stadlander zo'n 70 belanghebbenden bij de Raayberg in Bergen op Zoom. Samen met leden van colleges, gemeenteraden, huurderbelangenverenigingen, bewonerscommissies, fractieleden, de raad van commissarissen, de OR en medewerkers van Stadlander hebben we een leuke en inhoudelijk goede avond gehad. Bij deze een korte terugblik. Wilt u meer informatie, neem dan contact met ons op!

### Samenstelling groep

Tijdens de avond wordt gewerkt met een digitaal stelsysteem. De eerste vraag was bedoeld om een beeld te krijgen van de samenstelling van de groep. Dat leverde het volgende beeld op (waarbij opgemerkt moet worden dat een aantal mensen geen telefoon gebruikten, die zijn in dit beeld dus niet opgenomen. Daarnaast stemden een aantal Stadlanders namens een bewoner).



### Opening

De avond wordt geopend door Brigitte Broijl, assetmanager bij Stadlander. Zij leidt de genodigden door de avond heen. Als eerste kondigt ze Guust Verpaalen, de voorzitter RvC, aan. Hij heet de gasten welkom en haalt de drie ondernemingswaarden van Stadlander aan: huurder centraal, verankering en duurzaam. Deze ondernemingswaarden komen terug in de verschillende presentaties die deze avond worden gegeven.

### Terugblik Hotel la Pucelle

In de zomer van 2019 opende Stadlander Hotel la Pucelle. Een theatershow voor en door bewoners van wijken waar Stadlander actief is. Eveline van Elzaker, Manager specialisten Klant & Gebied, geeft een korte toelichting op dit initiatief. Vervolgens wordt de after movie getoond, dat een erg mooi beeld geeft van de opbrengst van Hotel la Pucelle. Belangrijke boodschap uit de film en toelichting is, dat Stadlander veel huurders bereikt via dit project en mee kan laten doen in de maatschappij. Dit sluit aan bij het centraal stellen van de huurder én verankerd zijn in de maatschappij.

[Het volledige filmpje opent u hier >>>](#)

### Klantdienstverlening Stadlander.

Het gedeelte voor de pauze wordt afgesloten door Andreas Hardenbol, Coördinator Klanthuis. Hij neemt de genodigden mee in de cijfers van het Klanthuis van Stadlander. Hij vertelt over de dienstverlening via onze verschillende kanalen. Hij zoomt in op de dienstverlening die wordt verleend via de telefoon. Daarbij gaat het over de wachttijden, de tevredenheid van de dienstverlening, de meest gebruikte kanalen.

Er gaat ook heel veel goed, wordt door de zaal aangegeven. We hebben mooie suggesties gehoord waarmee we aan de slag kunnen! Er worden veel goede suggesties gedaan voor het verbeteren van onze dienstverlening. Een overzicht van de gegeven antwoorden:



Vooral het woord 'Nazorg' valt op. Aanwezigen vragen echt om nazorg na een reparatie of contactmoment, om te achterhalen of de dienstverlening goed is verlopen / de klacht goed is verholpen. Dit is een suggestie die Stadlander zeker in overweging wil nemen. Daarnaast wordt door enkele deelnemers in de zaal aangegeven dat je op verschillende manier 'binnen' kan komen bij Stadlander, maar de opvolging van de klacht achterblijft of het contact stilvalt. Er wordt een 'kastje naar de muur' effect ervaren, bijvoorbeeld door collega's die elkaar tegenspreken en de status van een vraag, verzoek of klacht is niet altijd duidelijk. Intern kan dat verbeterd worden. Kortere lijnen en simpeler voor de huurder is de behoefte. Klanthuismedewerker heeft daar zelf ook wel eens last van. Dus een proces dat continue verbetering behoeft en ook zeker krijgt.

### Samen naar een duurzaam Stadlander

Marco Bakx, programma directeur, neemt de zaal mee in hetgeen er gaande is rondom het thema duurzaamheid. Van 'wat gebeurt er in de wereld om ons heen' naar: hoe gaat Stadlander daarmee aan de slag'. Dat doen we van boven- en onderaf en van binnen naar buiten. Binnen Stadlander is daarom een werkgroep van collega's actief met het inbrengen van duurzame ideeën. Want verandering begint bij jezelf. Stadlander werkt daarbij vanuit zelf samengestelde duurzame doelen om een bijdrage te leveren aan een duurzame wereld.

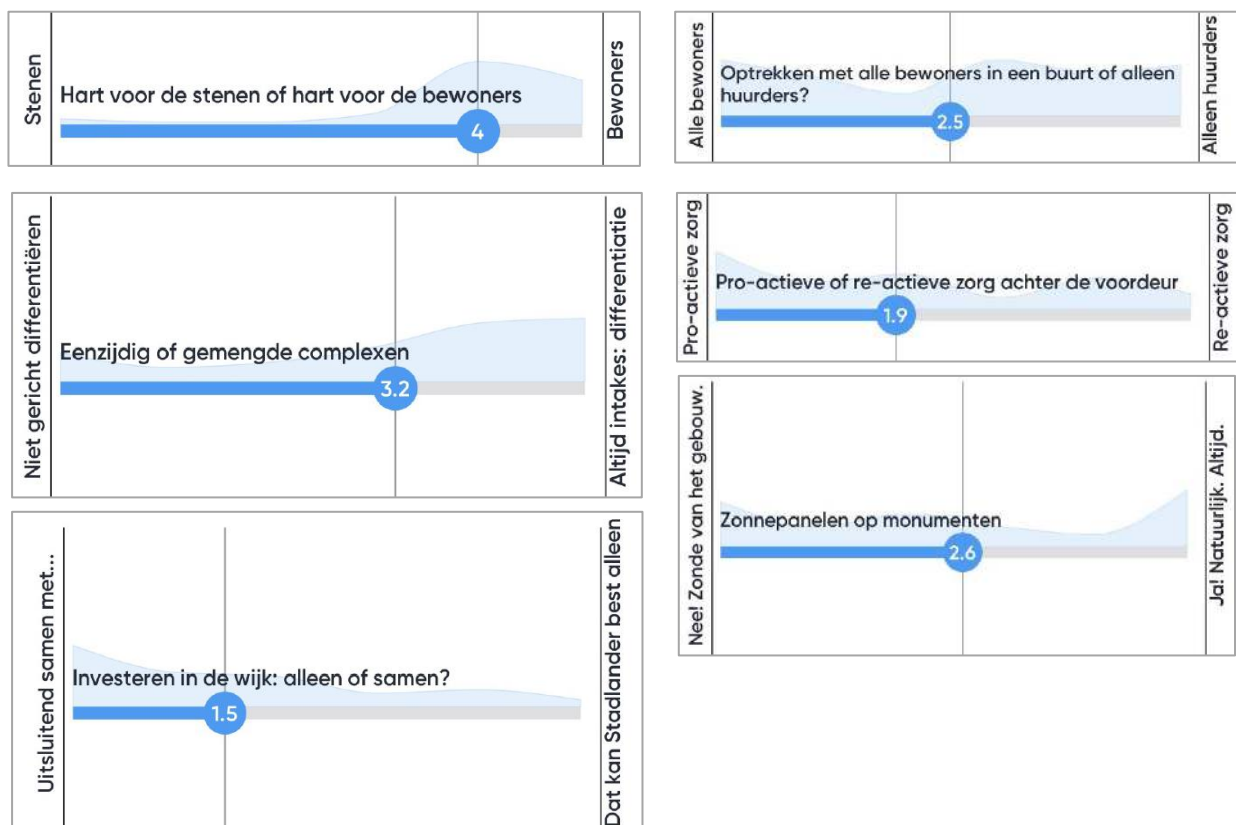
Het publiek wordt gevraagd ook ideeën in te brengen. Een greep uit de inzendingen:

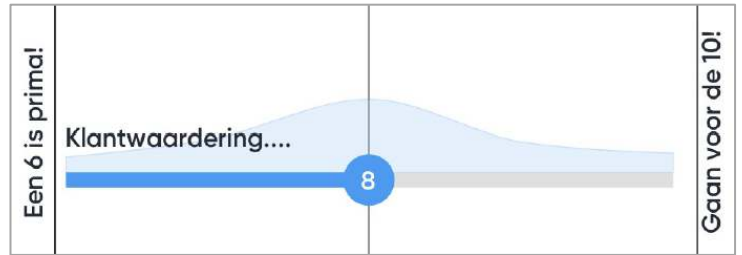
- Bij tuinen een verhard oppervlak voorschrijven van maximaal 5%;
- Een estafette duurzaamheid onder bewonerscommissies;
- Lampen vervangen door LED;
- Windmolens op de hoge flats.

Vervolgens gingen de aanwezigen aan de slag met het berekenen van de eigen CO2 footprint op het gebied van wonen en transport. Dat leverde een leuke sfeer op waarbij iedereen druk ging rekenen. Het blijkt nog niet eenvoudig om de footprint van je eigen huishouden te bepalen, maar het gaf de zaal nieuwe inzichten wat allemaal meetelt in onze eigen uitstoot.

### Ondernemingsplan 2020-2021

De avond wordt afgesloten door Marc van der Steen, bestuurder van Stadlander. Hij vertelt het een en ander over het ondernemingsplan-traject waar Stadlander midden in zit. Daarna legt hij een aantal dilemma's aan de groep voor, waar Stadlander tegenaan loopt bij het maken van keuzes. De genodigden stemmen weer actief mee en dat levert de volgende inzichten op:





Wij bedanken alle aanwezigen voor de actieve bijdrage tijdens de avond! Wij kijken er met een goed gevoel op terug.

---

*Wilt u aanvullende informatie? Neemt u dan contact op met Amarens van der Meulen, bestuurssecretaris Stadlander, via [amarens.vd.meulen@stadlander.nl](mailto:amarens.vd.meulen@stadlander.nl)*