

Ik vertel u meer,

Huurderskoepel Arcade
T.a.v. het Bestuur
Berkenplein 100
1112 CM Diemen

Woonstichting
Lieven de Key
Hoogte Kadijk 179
1018 BK Amsterdam

Postbus 2643
1000 CP Amsterdam
020 621 43 33
info@lievendekey.nl
lievendekey.nl

Datum: 19 september 2022
Ons kenmerk:
Voor informatie: Kirsten Forte
Onderwerp: Reactie op kwalitatief onderzoek huurders over Lieven de Key 2

Beste bestuursleden, beste Helmie,

De uitkomsten van jullie onderzoek onder een aantal bewonerscommissies die bij jullie aangesloten zijn, hebben wij met veel interesse gelezen. Allereerst willen wij jullie complimenteren voor het onderzoek. Door opvolging te geven aan jullie eerste onderzoek, ontstaat een beeld waar verbeteringen zichtbaar zijn en verbeterpunten zitten.

De bevindingen uit jullie onderzoek hebben wij intern met elkaar besproken. In deze brief geven wij in grote lijnen onze reactie op jullie bevindingen, welke ontwikkelingen we zelf zien en wat we gaan doen. Daarnaast willen wij graag voor het einde van dit jaar een overleg met jullie plannen, waarin we gezamenlijk terugkijken naar 2022 en vooral ook vooruitkijken naar hoe we het in 2023 gezamenlijk beter kunnen doen.

We herkennen zaken

Eind 2020 hebben wij onze bewonerscommissies gevraagd een vragenlijst in te vullen. De uitkomsten toen gaven aan dat bewonerscommissies meer behoefte hebben aan informatie op complexniveau en over de onderwerpen duurzaamheid, servicekosten en onderhoud. Bewonerscommissies hebben daarnaast behoefte aan transparante en zorgvuldige communicatie, willen op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen in complexen, inzicht hebben in onderhoudsplannen en een goede samenwerking. Deze bevindingen lezen wij ook terug in jullie rapport.

Gedurende de coronaperiode heeft het contact tussen bewonerscommissies en Lieven de Key op een lager pitje gestaan dan wenselijk. Veel contacten tussen Lieven de Key en bewonerscommissies verliepen één op één en over zaken die op dat moment speelden in en rondom de complexen. Er hebben geen fysieke overleggen plaatsgevonden, waarbij bijvoorbeeld de stand van zaken over complexmatige zaken zoals strategie of verhuur in zijn algemeenheid besproken zijn.

We herkennen dat we achterblijven in de informatievoorziening over opvolging van onderhoudsverzoeken en dat complexere vragen intern lang kunnen blijven liggen. De opvolging van deze verzoeken en vragen moeten we beter gaan bewaken. Bij wisseling van collega's dient er een goede overdracht van kennis plaats te vinden. Het is belangrijk dat we hier aandacht voor blijven houden.

Welke ontwikkelingen zien we zelf

We zien in het contact en de bejegening richting bewonerscommissies een positieve ontwikkeling. De programmamedewerkers complexregie hebben in de eerste zes maanden van 2022 kennisgemaakt en hebben samen met de beheerders vaak uitgebreid gesproken met hun bewonerscommissies. Ze zijn met elkaar in gesprek gegaan over zaken die zowel de bewonerscommissies als Lieven de Key belangrijk vinden. Er is door onze collega's extra aandacht gegeven aan het opbouwen van een goede relatie met hun

Lieven de Key

bewonerscommissie, het betrekken van de beheerders en het doorzetten van behoeften voor complexen in de begroting. In de samenwerking tussen beheerder en programmamedewerker complexregie zien en ervaren wij zelf een verbetering. Wij denken en hopen dat de bewonerscommissies dit de komende tijd ook zien en ervaren.

Wat gaan we doen?

Onderwerpen zoals brandveiligheid zijn voor ons prioriteit. We slaan aan op de bevindingen over een studentencomplex in jullie rapport en zijn hiermee aan de slag. Op korte termijn ontvangen jullie een uitgebreidere reactie en terugkoppeling op dit punt.

Leefbaarheid zien wij als een onderwerp dat bewonerscommissies samen met de beheerder van het complex kunnen vormgeven. Zij zijn beiden de ogen en oren in de wijk en in het complex. Wat kunnen en willen bewonerscommissies zelf doen en op welke manier kunnen we hun gericht faciliteren? Op welke manier kunnen beheerder en programmamedewerker complexregie hierin samen werken en een rol spelen? Voor leefbaarheid hebben we in 2023 meer middelen begroot dan voorgaande jaren.

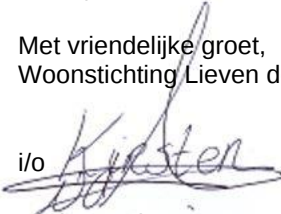
De komende periode staat voor de programmamedewerkers complexregie in het teken van evalueren van het eerste half jaar en het bundelen van alle vraagstukken van bewonerscommissies. Wat zijn onderwerpen die het meest besproken worden met bewonerscommissies, wat ging goed en willen we vasthouden, waar zien we zelf nog verbeterpunten? De uitkomst van de evaluatie en de verbeterpunten willen we zowel intern als met bewonerscommissies en Arcade bespreken.

Tot slot

Ons doel is om de stijgende positieve lijn voort te zetten en verbeterpunten om te zetten in acties. Zoals in de inleiding genoemd willen we voor het einde van het jaar graag een afspraak met jullie plannen, waarbij we aan de hand van jullie rapport en onze evaluatie terugkijken naar 2022 en reflecteren. Daarnaast willen we met jullie bespreken op welke manier we gezamenlijk kunnen werken aan verbeteringen. Vanuit Lieven de Key zullen we het initiatief nemen voor het plannen van deze afspraak.

Met vriendelijke groet,
Woonstichting Lieven de Key

i/o



Karin Verdooren

Algemeen Directeur-Bestuurder