

Samen werken aan leefbaarheid

[beleidskader]

Mensen hebben recht op een woning, maar ook op een prettige leefomgeving. Wonen Wateringen heeft daarin een taak. En die nemen we serieus. De afgelopen jaren hebben we veel goeds opgebouwd. Samen met bewoners, gemeente en andere partijen. We hebben gebouwd, verbouwd, verbeterd en opgeknapt. Niet alleen woningen maar hele wijken. We hebben meegewerkt en meebetaald aan zorg- en welzijnsvoorzieningen, overlast aangepakt, de veiligheid verbeterd en rommel opgeruimd. Dat doen we allemaal graag. Maar in de praktijk blijkt dat er toch nog een boel dingen blijven liggen. Meestal doordat onduidelijk is wie aan zet is: de gemeente, de politie, een welzijnsinstantie, de bewoners of toch Wonen Wateringen? Daar kun je over discussiëren. Iedere keer opnieuw. Je kunt ook je energie steken in de oplossing van het probleem. Wonen Wateringen kiest voor dat laatste.

We doen al veel, maar we kunnen meer. Niet omdat we dat moeten of omdat we verantwoordelijkheden van anderen willen overnemen, maar omdat plezierig en prettig wonen voor álles gaat.

Met onze huurders hebben we gepraat over wat we nog meer zouden kunnen doen aan leefbaarheid. Deze notitie is de neerslag van die gesprekken. Een plan om de leefbaarheid in onze buurten te verbeteren.

Het resultaat van dit alles is het beleidskader 'Samen werken aan leefbaarheid' dat u nu voor u heeft liggen. In het beleidskader is de afbakening van de inzet van Wonen Wateringen op gebied van leefbaarheid in een aantal uitgangspunten weergegeven.

maart 2011

Afbakening inzet Wonen Wateringen voor leefbaarheid

Algemeen

Een strategisch doel van Wonen Wateringen is om goed wonen bereikbaar en beschikbaar te maken voor iedereen. Juist voor die mensen, die het vanwege hun inkomen, gezondheid of maatschappelijke positie niet voor het kiezen hebben. Wij doen dit ondermeer door ons in te zetten voor de leefbaarheid van wijken, buurten en dorpen.

Maar wat is leefbaarheid? Leefbaarheid is een containerbegrip. Het is in elke straat, buurt of wijk weer anders. Het kan zelfs al bij twee bewoners, die naast elkaar leven, een heel andere inhoud hebben. Daarom richten wij ons waar wij met leefbaarheid aan de slag willen, naar onze klanten, onze huurders. Wat willen zij, wat verstaan zij onder leefbaarheid. Voor 'Samen werken aan leefbaarheid' hanteren wij de volgende zeven uitgangspunten.

- 1 Wij zien het 'Samen werken aan leefbaarheid' als één van onze maatschappelijke opgaven. In ons dagelijks werk zorgen we ervoor dat we ons 'buurtbeheer' op orde hebben. Zo tolereren we bijvoorbeeld geen vuilnis in onze plantsoenen of de openbare ruimten in onze woongebouwen. We zien toe op tuinonderhoud en we treden op tegen plegers van overlast. We werken samen met andere partijen, maar nemen ook het initiatief wanneer er bij de andere organisaties (nog) geen aandacht is voor gebieden waar onze huurders wonen.
- 2 We zijn aanjager van de leefbaarheid in buurten en wijken, daar waar veel van onze klanten wonen, omdat wij ons hiervoor verantwoordelijk voelen. We investeren in (sociale) leefbaarheid om fysieke ingrepen of uiteindelijk fysieke herstructurering te voorkomen. Wij zoeken onze verbinding met leefbaarheid in het prettig wonen. Maatschappelijke ondersteuning en opvang laten we over aan de organisaties die hiervoor zijn. Wonen Wateringen neemt geen taken van andere organisaties over, ook niet de financiering hiervan.

- 3 Bewoners hebben een eigen verantwoordelijkheid voor hun buurt en wijk. Zij weten ook het best wat leefbaarheid betekent in hun woonomgeving. Bewoners kunnen veel zelf en het is onze uitdaging dat de bewoners deze verantwoordelijkheid pakken en aan de slag te gaan. Wij treden faciliterend op, maar nemen niet het heft in handen. Zo blijft het bij de bewoners en verbetert de buurt en de wijk op eigen kracht.
- 4 Onze inzet zal zich terug moeten verdienen in maatschappelijke effecten en een indirect tot een hogere waarde van het vastgoed. Wij zijn bereid om ons extra in te zetten, wanneer er veel huurders van ons in de buurt en wijk wonen en deze inzet hen ten goede komt. Goed wonen voor onze huurders en kopers (goede woning, woonomgeving en dienstverlening) zijn voor ons leidend. Van onze partners (gemeente, welzijnsorganisaties) verwachten wij ook een extra inzet. Alleen met een goede samenwerking kunnen we met bewoners werken aan een betere woonomgeving.
- 5 In een aantal zaken zijn wij de eerst verantwoordelijke. Dat zijn de zaken waar wij voor staan. Zo zoeken wij steeds naar een goede balans tussen ouderenwoningen en betaalbare woningen voor gezinnen en starters, omdat dit de leefbaarheid ten goede komt. Ons streven is dat ouderen zolang mogelijk in hun eigen huis kunnen blijven wonen. Daar passen wij de woning op aan en we zien erop toe dat zorg geleverd kan worden. Wanneer mensen om de een of andere reden niet meer in staat zijn zelfstandig te wonen, dan proberen wij hen te huisvesten in een door hen gewenste woonvorm.
- 6 In wijkontwikkeling zijn wij partner. Daarin gaan we verder dan het aanbieden van goed en betaalbaar wonen. Wij investeren in het behoud en/of de verbetering van voorzieningen en maatschappelijke functies wanneer deze de leefkwaliteit voor de bewoners verhogen. De ontwikkeling en het beheer gaat altijd in een vorm die het meest aansluit bij de lokale situatie. Om te waarborgen dat zorg en welzijn en sociale contacten goed geregeld zijn, dragen wij letterlijk ons steentje bij. Wij zorgen voor de huisvesting.
- 7 Wij ondersteunen en overwegen subsidiëring van initiatieven en plannen van bewoners die hiermee de leefbaarheid in hun buurt of wijk willen verbeteren. Bewoners zullen wat dat betreft regelmatig worden gevraagd naar hun wensen en ideeën waarmee de leefbaarheid van hun buurt of wijk verbeterd kan worden.

Thema's voor leefbaarheid

De meeste buurten en wijken in Kwintsheul en Wateringen zijn prettige wijken om in te wonen, de samenhang tussen de bewoners is er goed en er zijn weinig sociale problemen. Hier worden ook geen (extra) inspanning op gebied van leefbaarheid van Wonen Wateringen verwacht. De bewoners zijn immers zelf goed in staat om dit te doen. Door het meten op een aantal indicatoren (zoals mutatiegraad, reacties op aanbiedingen, verhuisgeneigdheid, overlastmeldingen) houden we de vinger aan de pols of de buurten en wijken prettige woongebieden blijven.

Onze inzet is vooral gericht op buurten en wijken die aan leefbaarheid inboeten. We spreken over inboeten, wanneer de verhuurbaarheid van onze woningen afneemt, de leefomgeving verpaupert, de samenhang en onderlinge betrokkenheid tussen de bewoners gering is en de sociale problematiek stijgt.

In het voorjaar 2010 zijn alle inwoners van Kwintsheul en Wateringen uitgenodigd om buurtbijeenkomsten bij te wonen. Onder 'aanvoering' van Agnes Kamstra zijn medewerkers van Wonen Wateringen de buurten ingegaan om in gesprek te gaan met bewoners. Er is gesproken over wat goed gaat en wat beter moet in de toekomst. Ook werden ideeën en initiatieven van bewoners verzameld. Aan deze buurtbijeenkomsten hebben ongeveer 200 mensen deelgenomen.

Op basis van de gesprekken met bewoners zijn de belangrijkste thema's voor de komende paar jaar bepaald en uitgewerkt in ons actieplan leefbaarheid.

De belangrijkste thema's kort samengevat

- De achterpadverlichting. Veel bewoners ervaren de achterpaden en poorten als donker en - dus - niet veilig. Zij zouden graag meer verlichting willen zien.
- Overlast van jongeren. De kloof tussen jong en oud is er één van alle tijden. Jongeren willen elkaar ontmoeten, ouderen vinden het vervelend als dat nét bij hen voor de deur is.
- Veiligheid en parkeren op straat.
- Saamhorigheid in de buurten is veranderd. De sociale controle neemt af. Mensen kennen soms de burens niet eens meer.

Ambities leefbaarheid Wonen Wateringen

Op basis van de gesprekken met bewoners zijn de belangrijkste thema's voor de komende paar jaar bepaald en uitgewerkt in ons actieplan leefbaarheid. Voor ieder thema is een ambitie geformuleerd en een aanpak gekozen.

Werken aan een woonomgeving die schoon, heel en veilig is

Ambitie

Wij willen onze huurders een woonomgeving bieden die schoon, goed onderhouden en veilig is. Onze eigen inspanningen richten zich op het technische beheer van onze woningen, de achterpaden, de semi-openbare ruimten van flatgebouwen en onze groenvoorzieningen. Daarnaast stimuleren wij bewoners om hun woning en woonomgeving schoon en heel te houden. Andere partijen spreken wij aan op hun verantwoordelijkheid, wanneer dat nodig mocht zijn.

Aanpak

In 2011/2012 worden de achterpaden in ons bezit van verlichting voorzien en de inrichting van onze semi-openbare groenvoorziening wordt opgewaardeerd. Extra aandacht besteden wij aan het stimuleren van tuinonderhoud, een verantwoordelijkheid van de bewoner.

Stimuleren van een goed sociaal klimaat

Ambitie

De diversiteit van de bevolking in onze buurten en wijken neemt toe. In het belang van het sociale klimaat stimuleren wij dat buurtbewoners elkaar (leren) kennen, de onderlinge verschillen respecteren en zich inzetten voor elkaar en voor de buurt.

Aanpak

Allereerst ondersteunen wij bewoners die zich via bewonerscommissies of bewonerspanels inzetten voor hun buurt. Deze steun bestaat uit geld en uit professionele ondersteuning door onze medewerkers. Ook stellen wij budgetten beschikbaar voor buurtactiviteiten, het gezamenlijk onderhouden van groen of toezicht houden op de buurt.

De meerderheid van de bewoners zet zich evenwel niet actief in voor de buurt. Het is belangrijk om ook deze bewoners te betrekken. Dit doen wij via gericht onderzoek en het organiseren van 'wijkavonden' met als doel om de mening van deze bewoners te horen.

De sociaal kwetsbare huurders alert volgen

Ambitie

Een groeiende groep huurders heeft moeite om mee te komen in de samenleving. Vaak spelen er meerdere problemen tegelijkertijd: schulden, werkloosheid, psychische problemen, vereenzaming, huiselijk geweld. Wij zien het als onze taak, in samenwerking met hulpverleningsinstanties, om problemen vroegtijdig te signaleren. Wij werken daarom actief mee aan het doel van het gemeentelijke WMO-beleid.

Aanpak

Iedere medewerker die klantcontacten heeft, reageert alert op signalen die erop wijzen dat een huurder sociale en financiële problemen heeft. Openstaan voor signalen vraagt om een proactieve werkhouding en om een bepaalde manier van kijken. Elk signaal gaat naar de manager wonen. Zij heeft een centrale rol in het onderhouden van een netwerk in de zorg- en hulpverlening. Samen met zorgpartijen geven wij invulling aan het alert volgen van sociaal kwetsbare huurders. Extra aandacht komt niet alleen terug in ons reguliere werk. Wij nemen ook actief deel in sociale projecten van onze partners. Een gecoördineerde en gezamenlijke aanpak levert vaak meer op.

Woonoverlast adequaat aanpakken

Ambitie

Een buurt is leefbaar wanneer bewoners zich geborgen en veilig voelen. Het aanpakken van woonoverlast heeft daarom een hoge prioriteit. Wij maken een diagnose van de situatie en kiezen de aanpak die het beste past. Van de huurders wordt verwacht dat zij zich houden aan de algemene sociale normen ten behoeve van de leefbaarheid van een buurt. De zelfredzaamheid van de bewoners wordt gestimuleerd.

Aanpak

Bij een melding van overlast, onderzoekt de woonconsulent altijd wat de achterliggende oorzaak is. Blijkt er sprake van een burencconflict dan is het uitgangspunt dat bewoners hun conflicten zoveel mogelijk zelf oplossen.

De huurder in kwestie kan ook regels uit de huurovereenkomst moedwillig overtreden, zoals ernstige geluidsoverlast, vervuiling van woning en tuin, etc. In dat geval gaan wij direct in gesprek met de betreffende huurder. Blijkt dat de huurder zijn gedrag niet wil veranderen, dan wordt de schade verhaald of een juridische procedure gevoerd. Bij hennepsteelt of bij illegale onderverhuur wordt altijd een juridische procedure gevoerd met als doel ontruiming van de woning en uiteindelijk beëindiging van de huurovereenkomst.

Bij overlast is niet altijd sprake van onwil, maar vaak ook van onmacht zoals bij eerdergenoemde sociaal kwetsbare huurders. In dergelijke gevallen schakelen wij onze partners uit de hulpverlening in.

Sommige huurders die overlast veroorzaken doen dit al vele jaren en zijn bekend bij politie (geluidsoverlast) en hulpverlening (psychische problemen). Voor deze groep geldt een Laatste Kansbeleid (gecoördineerd door de gemeente Westland of een 'eigen' laatste kansbeleid). Deze huurders moeten een 'contract' ondertekenen, waarmee zij woonbegeleiding aanvaarden. Levert dit niets op, dan starten wij alsnog de juridische procedure tot huisuitzetting.