

Rapport

Meldpunt Wonen

De Greente



Inhoud

1.	Inleiding.....	2
2.	Methodologie.....	3
2.1.	Opzetten van het meldpunt.....	3
2.2.	Ontwikkeling van de enquête.....	3
2.3.	Verzamelen van reacties.....	3
2.4.	Analyse van de data.....	3
2.5.	Rapportage.....	3
3.	Resultaten.....	4
3.1.	Respons.....	4
3.2.	Voortgang van de renovatie.....	4
3.3.	Communicatie en planning.....	4
3.4.	Overlast en bijkomende kosten.....	4
3.5.	Ervaringen met de werklui.....	5
3.6.	Impact op de leefomgeving.....	5
3.7.	Suggesties voor verbetering.....	6
3.8.	Eis voor schadeloosstelling.....	6
4.	Conclusie.....	7
5.	Aanbevelingen.....	8
5.1.	Eis voor schadeloosstelling.....	8

1. Inleiding

Enige tijd geleden zijn leden van de SP, afdeling Kampen, wezen buurten in de wijk Greente. Ze zijn o.a. in de Kievitstraat langs de deur geweest, om te onderzoeken hoe de bewoners naar de renovatie van de sociale huurwoningen door deltaWonen uitkeken. Reden daarvoor was, dat geluiden rond gingen dat bewoners zorgen hadden over de aanstaande renovatie. Bij het eerste buurtonderzoek leek dat mee te vallen.

Echter, na aanvang van de renovatie, kwamen vanuit bewoners sterkere signalen dat ze niet (altijd) gelukkig zijn met hoe het loopt.

Om een beter inzicht te krijgen in de ervaringen van de bewoners, hebben we een 'meldpunt wonen' opgezet waar bewoners hun ervaringen en zorgen konden delen.

In dit rapport presenteren we de resultaten van het meldpunt wonen. We bespreken de verschillende ervaringen en perspectieven van de bewoners met betrekking tot de renovatiewerkzaamheden. We behandelen de onderwerpen als de voortgang en communicatie van de renovatie, de impact op de leefomgeving en de bijkomende kosten. Daarnaast worden suggesties voor verdere verbeteringen gedeeld.

Uit de ingeleverde enquêtes, alsmede onze gesprekken bij het meldpunt en aan de deur, komt duidelijk naar voren dat (het overgrote deel van) de bewoners blij is met de renovatie, of zoals deltaWonen het omschrijft, de woningverbetering.

Enkele bewoners zijn ronduit positief over hun ervaringen, doch het merendeel van de bewoners heeft klachten en/of zorgen. Deze komen verderop in het rapport algemeen, en in de bijlage specifiek aan de orde¹.

Dit rapport dient meerdere doelen:

1. Een oplossing voor geconstateerde klachten en problemen van bewoners, van wie de woning reeds is gerenoveerd. Hier is acuut aandacht vereist voor nog op te leveren zaken, alsmede schadeloosstelling in geval (materiele) schade is geleden als gevolg van de renovatie
2. Aandacht vragen voor aandachts- en verbeterpunten, die uit het meldpunt naar voren komen. Dit ter voorkoming van herhaling van eerdere problemen en klachten, of het ontstaan van nieuwe klachten, gebreken en/of schade voor bewoners. Voor bewoners van wie de woning momenteel in renovatie is, en bewoners die in een nog te starten fase zitten, is dit van groot belang.

Voor vragen en/of toelichting, kunt u contact opnemen met Gerco van Oene (voorzitter SP Kampen, 06 1091 2003).

¹ Om privacy doeleinden zijn persoonlijke gegevens van bewoners buiten dit rapport gehouden. De SP beschikt over deze gegevens, en zal deze bewaren zolang dit relevant is voor hierna genoemde doeleinden. Daarna worden deze vernietigd. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij daarvoor uitdrukkelijk toestemming van de bewoners is verkregen.

2. Methodologie

Om een uitgebreid en representatief beeld te krijgen van de ervaringen van bewoners tijdens de renovatiewerkzaamheden in de Greente, hebben we een ‘meldpunt wonen’ ingericht, in zowel fysieke vorm, als digitaal via de website kampen.sp.nl.

De methodologie omvatte de volgende stappen:

2.1. Opzetten van het meldpunt

We hebben een meldpunt wonen opgezet waar bewoners hun ervaringen konden delen via een enquête. Dit meldpunt werd aangekondigd door middel van flyers door de brievenbus en via communicatiekanalen zoals de pers en sociale media.

2.2. Ontwikkeling van de enquête

De enquête bestond uit verschillende vragen, gericht op verschillende aspecten van de renovatie, zoals:

- **De voortgang van de renovatie:** Is/wordt uw huis al gerenoveerd?
- **Ervaringen met het renovatieproces:** Hoe verloopt dat, wat gaat er goed en wat niet?
- **Impact op de omgeving:** Hoe vindt u dat het in uw omgeving verloopt? Welke geluiden hoort u en hoe kijkt u er naar uit?
- **Communicatie:** Was en is alles duidelijk en tijdig aangekondigd? Weet u bij wie u moet zijn als er wat is?
- **Consistentie met voorafgaande informatie:** Klopt alles met wat er vooraf werd gezegd? Wat gaat er beter en wat gaat er minder goed dan vooraf verteld werd?
- **Suggesties voor verbetering:** Wat kan er verder nog gebeuren om uw wijk fijner en/of leefbaar te maken/houden?
- **Algemene opmerkingen:** Wilt u verder nog iets kwijt?

2.3. Verzamelen van reacties

De reacties werden verzameld via zowel fysieke enquêtes als een online formulier. Daarnaast hebben we tijdens het fysieke meldpunt centraal met bewoners gesproken. Tevens is bij bewoners aangebeeld om hen persoonlijk uit te nodigen deel te nemen aan de enquête. Bewoners die niet deel konden nemen aan het fysieke meldpunt, hadden de optie om het digitale formulier in te vullen.

2.4. Analyse van de data

De verzamelde data werd gestructureerd en geanalyseerd om trends, positieve ervaringen, klachten en suggesties te vinden. Hierbij werd gekeken naar:

- De algemene tevredenheid over de renovatie
- De meest voorkomende problemen en klachten
- De effectiviteit van de communicatie van de betrokken partijen
- De impact op de dagelijkse leefomgeving van de bewoners

2.5. Rapportage

De resultaten van de analyse zijn verwerkt in dit rapport. Het rapport is gestructureerd om een duidelijk overzicht te geven van de ervaringen en suggesties van de bewoners, met als doel de huidige situatie in de Greente voor bewoners te verbeteren.

3. Resultaten

3.1. Respons

Naast alle mondelinge input, verkregen tijdens de gesprekken bij het fysieke meldpunt, alsmede gesprekken aan de deur, zijn 20 enquêteformulieren ontvangen.

	Totaal	Waarvan positief	Waarvan niet positief ²
Aantal ontvangen enquêteformulieren	20	2	18
In renovatie	13	2	11
Nog niet in renovatie	7	0	7

3.2. Voortgang van de renovatie

De voortgang van de renovatie in de Greente varieert sterk per huishouden. Sommige bewoners hebben de renovatie al afgerond. Veel positieve reacties zijn er op de vernieuwde huizen zelf, die na de renovatie een betere woonkwaliteit bieden. Echter, er zijn ook klachten over vertragingen en incomplete opleveringen, waardoor sommige bewoners nog steeds in een onvoltooide woning zitten.

Anderen bevinden zich midden in het proces en ervaren aanzienlijke ongemakken, terwijl een deel van de bewoners nog moet beginnen en zich zorgen maakt over de aankomende werkzaamheden.

3.3. Communicatie en planning

De communicatie rondom de renovatiewerkzaamheden blijkt een belangrijk punt van zorg voor veel bewoners. Hoewel een aantal bewoners tevreden is met de informatievoorziening en de betrokkenheid van contactpersonen, geven velen aan dat de planning vaak niet klopt en dat belangrijke mededelingen ontbreken. Er zijn klachten over slecht afgestemde plannings, waardoor bewoners soms onverwacht zonder essentiële voorzieningen zitten, zoals een keuken of sanitair. Daarnaast is er kritiek op de manier waarop bewoners geïnformeerd worden over de voortgang en wijzigingen in het schema.

3.4. Overlast en bijkomende kosten

Overlast door de renovatiewerkzaamheden is een veelgehoord probleem. Bewoners melden hinder door stof, lawaai en de aanwezigheid van werklui in hun huizen. Extra werk en kosten die niet vooraf waren aangekondigd, zoals het zelf moeten afdekken van meubels of het schoonmaken na werkzaamheden, zorgen voor frustratie. Daarnaast leidt de renovatie bij sommige bewoners tot directe financiële kosten, zoals uitgaven voor tijdelijke huisvesting of beschadigde eigendommen. Deze onverwachte uitgaven worden door veel bewoners als onrechtvaardig ervaren, omdat zij vooraf onvoldoende geïnformeerd waren over mogelijke compensaties.

² Niet positief is wanneer in ieder geval één verbeterpunt, of klacht ten aanzien van de renovatie of alles wat daarmee samenhangt is genoteerd.

3.5. Ervaringen met de werklui

De ervaringen met de werklui zijn gemengd. Enkele bewoners zijn tevreden met de professionaliteit en vriendelijkheid van de werklui, terwijl anderen ernstige klachten hebben. Veelvoorkomende problemen zijn het niet afsluiten van deuren en ramen, onzorgvuldig omgaan met persoonlijke eigendommen en het achterlaten van rommel. Er zijn ook meldingen van schade aan het interieur en tuinen, en incidenten waarbij werkplekken niet veilig of netjes worden achtergelaten. Dit heeft bijgedragen aan een gevoel van wantrouwen en ongemak onder de bewoners.

3.6. Impact op de leefomgeving

De impact van de renovatie op de dagelijkse leefomgeving is aanzienlijk. Bewoners ervaren dat de wijk tijdelijk minder leefbaar is door de constante bouwactiviteiten. Parkeerproblemen door bouwvoertuigen, rommel op straat en verhoogde geluidsoverlast worden als de grootste nadelen genoemd. Sommige bewoners maken zich ook zorgen over de veiligheid, vooral als deuren en ramen open blijven staan. Er is een gevoel van tijdelijke ontwrichting, waarbij het normale leven vaak wordt verstoord.

Enkele bewoners uiten klachten over de algemene leefbaarheid in de buurt. Aangezien deze geen relevantie voor de renovatie hebben, blijven die verder buiten beschouwing. Deze zijn wel terug te vinden in bijlage 1.

3.7. Suggesties voor verbetering

Bewoners hebben verschillende suggesties gegeven om de situatie te verbeteren. Deze omvatten:

- een betere planning en communicatie, zodat bewoners vooraf precies weten wat ze kunnen verwachten en bij wie ze terecht kunnen met vragen of problemen.
- Er wordt ook gepleit voor meer respect en zorg van de werklui voor de eigendommen van de bewoners.
- Tevens dringen zij aan op een betere afhandeling van klachten en schade.

3.8. Eis voor schadeloosstelling

Enkele bewoners hebben aantoonbaar schade geleden door de renovatie. Enerzijds als gevolg van de uitgevoerde renovatiewerkzaamheden, anderzijds door onzorgvuldig handelen van werklui.

Bewoners vragen om compensatie voor de extra kosten die zij moeten maken, alsmede voor geleden materiele schade. Aan deltaWonen wordt dringend verzocht met bewoners in gesprek te gaan, om tot goede financiële afwikkeling te komen.

4. Conclusie

Na analyse van de verzamelde data blijkt dat de renovatie in de wijk de Greente gemengde reacties heeft opgeroepen onder de bewoners. Hoewel enkele bewoners tevreden zijn over de voortgang en communicatie, ervaren anderen aanzienlijke problemen en klachten over gebrekkige planning, onvoldoende communicatie en aanzienlijke overlast en extra kosten.

De renovatie heeft ook een impact gehad op de leefomgeving van de bewoners, waarbij geluidsoverlast en rommelige situaties veelvoorkomend zijn. Dit heeft geleid tot frustratie en stress bij sommige bewoners, wat de algehele tevredenheid over de renovatie negatief beïnvloed.

5. Aanbevelingen

Op basis van onze bevindingen van dit rapport doen wij de volgende aanbevelingen:

1. **Verbeterde communicatie:** Er moet meer nadruk worden gelegd op duidelijke en tijdige communicatie tussen de betrokken partijen, inclusief de bewoners, de woningcorporatie en de aannemer(s). Regelmatige updates en open communicatiekanalen kunnen bijdragen aan het verminderen van onzekerheid, frustratie en boosheid bij de bewoners.
2. **Strikte naleving van planning en afspraken:** Het is enorm belangrijk dat de renovatiewerkzaamheden nauwlettend worden gevolgd en dat afspraken en deadlines worden nagekomen. Dit zal helpen om onnodige vertragingen en extra overlast voor de bewoners te voorkomen.
3. **Verbetering van de kwaliteit van de werkzaamheden:** Er moet worden gezorgd voor een hoog niveau van vakmanschap en zorgvuldigheid tijdens de renovatiewerkzaamheden om schade aan woningen en overlast voor bewoners te voorkomen. Dit omvat ook het opruimen van rommel en het zorgvuldig omgaan met eigendommen van bewoners.
4. **Meer ondersteuning voor bewoners:** Er moet meer aandacht worden besteed aan de behoeften van bewoners die extra ondersteuning nodig hebben tijdens de renovatie, zoals ouderen, mensen met beperkte mobiliteit, en mensen met huisdieren. Extra hulp bij het omgaan met overlast en compensatie van extra kosten kan de lasten voor deze bewoners verlichten.
5. **Evaluatie van bewonersparticipatie:** Er moet een evaluatie worden uitgevoerd van de bewonersparticipatie tijdens de renovatie, om te bepalen hoe effectief het huidige proces is en waar verbeteringen kunnen worden aangebracht. Dit kan onder meer inhouden dat bewoners meer inspraak krijgen in besluitvormingsprocessen die hun woonomgeving beïnvloeden.

Door deze aanbevelingen op te volgen, kan de renovatie in de Greente worden verbeterd en kunnen de zorgen en klachten van bewoners effectief worden aangepakt.

5.1. Eis voor schadeloosstelling

Schadeloosstelling voor materiele schade: diverse bewoners worden geconfronteerd met extra kosten door schade aan bezittingen, noodzakelijke aanvullende herstelwerkzaamheden in de woning (o.a. behang- en schilderwerk) of in de tuin. Deze schade moet één op één door deltaWonen worden gecompenseerd.

Aan deltaWonen wordt dringend verzocht met bewoners in gesprek te gaan, om tot goede financiële afwikkeling te komen.