

Auteursreferaat

Afstudeerscriptie Facility Management. Onderzoek naar **woon- zorg- en welzijncomplexen** waarin verschillende doelgroepen **geïntegreerd samenwonen**. De onderzoeksvraag luidt: *Op welke wijze kan Vestia Den Haag Zuid-Oost in samenwerking met haar zorg- en welzijnspartners een passend woningaanbod bieden aan de doelgroepen, verstandelijk en lichamelijk gehandicapten en allochtonen, om deze geïntegreerd in de maatschappij te laten wonen en hen te voorzien van de woon- zorg- en welzijn- diensten waaraan zij behoefte hebben?*

Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van **woningcorporatie** Vestia Den Haag Zuid-Oost. Zij heeft in **samenwerking** met haar **zorg- en welzijnspartners** het project woon- zorg- welzijnscomplex **Stellenbosch** te Transvaal opgezet. Hier wonen mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking samen met Chinese- en Indische ouderen.

Aanbevelingen richten zich op de **synergie** tussen de doelgroepen, de **communicatie** tussen de betrokken partijen en de bewoners, de geboden **diensten**, de **gebouwgebonden aspecten** en de **overeenkomsten** die van belang zijn.

In de bijlagen zitten de uitwerkingen van de groepsgesprekken, notulen van overleggen en culturele informatie over de verschillende doelgroepen.

Index:

Afstudeerscriptie, Facility, Management, woon-, zorg- en welzijncomplexen, integratie, samenwonen, woningcorporatie, samenwerking, zorg- en welzijnspartners, Stellenbosch, communicatie, diensten, gebouwgebonden aspecten, overeenkomsten.

Samenvatting

1. Algemeen

Dit adviesrapport is het resultaat van een onderzoeksoopdracht die is uitgevoerd voor Vestia Den Haag Zuid-Oost. Deze opdracht is in het kader van de afstudeeropdracht van HBO opleiding Facility Management, Haagse Hogeschool.

2. Probleemstelling en onderzoek

De probleemstelling die is geformuleerd, luidt:

Op welke wijze kan Vestia DHZO in samenwerking met haar zorg- en welzijnspartners een passend woningaanbod bieden aan de doelgroepen, verstandelijk en lichamelijk gehandicapten en allochtonen, om deze geïntegreerd in de maatschappij te laten wonen en hen te voorzien van de woon-, zorg- en welzijnsdiensten, waaraan zij behoefte hebben?

3. Plan van aanpak

Tijdens het onderzoek is o.a. gebruik gemaakt van de volgende informatiebronnen:

- v Theoretische onderzoek;
- v Nulmeting;
- v Groepsgesprekken;
- v Interviews;
- v Overleg.

4. Vestia Groep

Vestia Groep is één van de grootste woningcorporaties van Nederland. De organisatie heeft dertien vestigingen. Vestia DHZO is hier één van. Vestia acht het zeer belangrijk samen te werken met zorg- en welzijnspartners. Intern is een strategisch beleid opgesteld ingaand op de beleidsaspecten die betrekking hebben tot woon-, zorg- en welzijnsprojecten. Belangrijke beleidspunten op dit gebied zijn onder andere:

- Ø Bevolkingsopbouw;
- Ø Zelfstandig wonen;
- Ø Overheidsbeleid en regelgeving;
- Ø Zorginstellingen: samenwerking en concurrentie.

5. Project Stellenbosch

Woon-, zorg- en welzijnscomplex Stellenbosch is het eerste project waarbij Vestia DHZO in samenwerking met haar zorgpartners verschillende doelgroepen in één complex laat samenleven. De bewoners leven langs elkaar heen, er zijn een aantal gebouwgeboden gebreken en de bewoners zijn ontevreden over de geboden diensten.

6. Aanbevelingen en consequenties

De belangrijkste aanbevelingen, voor een volgend soortgelijk project, hebben betrekking tot:

- Ø De communicatie tussen Vestia DHZO, de zorg- en welzijnspartners en (toekomstige) bewoners;
- Ø Het creëren van synergie tussen de bewoners;
- Ø De overeenkomsten die van belang zijn voor dit soort projecten;
- Ø Aspecten die meegenomen moeten worden in de ontwerpfase van een gebouw;
- Ø Het vastleggen van een dienstenpakket.

Daarnaast worden er aanbevelingen gedaan die betrekking hebben tot het project Stellenbosch.

Deze aanbevelingen leiden tot organisatorische-, bewoners- en financiële consequenties. Vestia DHZO zal meer tijd moeten steken in de voorbereidingsfase en de afweging welke zorg- en welzijnspartners hierbij betrokken worden.

De aanbevelingen moeten zorgen dat er bij de bewoners een hoge participatiegraad wordt gecreëerd. Als Vestia DHZO bulkovereenkomsten gaat afsluiten met haar zorg- en welzijnspartners zal dit voornamelijk baten opleveren.

Voorwoord

De afronding van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool te Den Haag gebeurt door middel van een afstudeerscriptie. Ik heb mijn scriptie geschreven bij de woningcorporatie Vestia DHZO. Naar aanleiding van een gastcollege van de directeur van Vestia DHZO besloot ik een open sollicitatie te doen. Liesbeth Groeneveld werd aangewezen als mijn begeleidster. Ik wil haar dan ook als eerste bedanken voor haar begeleiding, adviezen en stimulans om tot het eindresultaat te komen. Ook wil ik graag Wendy van Elck bedanken voor haar hulp en geduld. Daarnaast wil ik graag de heer R.F. Bouter bedanken voor zijn begeleiding vanuit de Haagse Hogeschool. Ook mevrouw B. Groenevelt zou ik graag bedanken voor de medebeoordeling van mijn scriptie.

Ik zou ook graag mijn ouders Jan en Marijke Kieftenbeld, familie en vrienden willen bedanken voor de begeleiding en motiverende woorden tijdens het schrijven mijn scriptie. In het bijzonder wil ik Sanne Cransberg bedanken, omdat wij elkaar in de laatste jaren van de opleiding gestimuleerd en geholpen hebben. Verder wil ik mijn huisgenootje Wieneke de Vries bedanken, omdat zij elke dag onder het genot van een kopje koffie mijn verhalen en problemen wilden aanhoren en zo nu en dan mijn scriptie wilde nakijken. Verder wil ik Irene Meijer bedanken voor het er altijd voor mij zijn en Bram de Later voor zijn tijd op alle zondagen.

Bedankt!

Den Haag, 22 mei 2007

Meriam Kieftenbeld

Inhoudsopgave

	Blz.
INLEIDING	6
HOOFDSTUK 1 PLAN VAN AANPAK	8
1.1 THEORETISCH ONDERZOEK	8
1.2 EMPIRISCH ONDERZOEK.....	8
1.2.1 Nulmeting	8
1.2.2 Groepsgesprekken.....	8
1.2.3 Interviews	9
1.2.4 Overleg.....	10
HOOFDSTUK 2. VESTIA.....	11
2.1 ACHTERGROND ONTSTAAN WONINGCORPORATIES	11
2.2 VESTIA GROEP	11
2.2.1 Missie & visie	12
2.2.2 De strategische doelen	12
2.2.3 Kernboodschappen.....	13
2.3 VESTIA DHZO	13
2.4 ZORG- EN WELZIJNSPARTNERS	13
2.4.1 Stichting de Compaan	13
2.4.2 Stichting Pelita.....	14
2.4.3 Stichting Steinmetz.....	14
2.4.4 Vereniging Fu Hua Low.....	14
HOOFDSTUK 3. INTERN STRATEGISCH BELEID.....	15
A. BEVOLKINGSONTWIKKELING EN BOUWOPGAVE	15
B. ZELFSTANDIG WONEN	16
C. OVERHEIDSBELEID EN REGELGEVING	16
D. ZORGINSTELLINGEN: SAMENWERKING VERSUS CONCURRENTIE.....	17
E. BEHOEFTE AAN VEILIGHEID EN GERUSTSTELLING	18
F. ZELFREDZAAMHEID EN MANTELZORG	18
G. BEHOEFTE AAN ONTMOETING	18
H. VRAAG NAAR KLEINSCHALIGE WOONVORMEN	18
I. MEER VRAAG NAAR PRIVATE DIENSTVERLENING	18
J. NIET ALLEEN HUURDERS VRAGEN OM ZORG EN DIENSTEN	19
K. GEVAAR VAN TWEDEDELING	19
HOOFDSTUK 4. PROJECT STELLENBOSCH.....	20
4.1 UITGANGSSITUATIE	20
4.2 HUIDIGE SITUATIE	21
4.2.1 Communicatie.....	21
4.2.1 Synergie.....	21
4.2.3 Overeenkomsten.....	22
4.2.4 Gebouw	23
4.2.5 Dienstverlening.....	23
4.3 SWOT-ANALYSE	24
HOOFDSTUK 5 PROJECT STELLENBOSCH VERSUS BELEID.....	25
A. BEVOLKINGSONTWIKKELING	25
B. ZELFSTANDIG WONEN	25
C. OVERHEIDSBELEID EN REGELGEVING	25
D. ZORGINSTELLINGEN: SAMENWERKEN VERSUS CONCURRENTIE	25
E. BEHOEFTE AAN VEILIGHEID EN GERUSTSTELLING	25
F. ZELFREDZAAMHEID EN MANTELZORG	26
G. BEHOEFTE AAN ONTMOETING	26

H. VRAAG NAAR KLEINSCHALIGE WOONVORMEN	26
HOOFDSTUK 6 AANBEVELINGEN.....	27
6.1 COMMUNICATIE	27
6.1.1 Overleggen	27
6.1.2 Bewoners informeren	27
6.1.3 Rol Vestia DHZO	27
6.2 SYNERGIE	27
6.2.1 Barrières.....	27
6.2.2 Samenwerking.....	27
6.2.3 Bewonerscommissie	28
6.2.4 Gelijke verdeling.....	28
6.3 OVEREENKOMSTEN	28
6.3.1 Bulkovereenkomst	28
6.3.2 Overige overeenkomsten	28
6.4 GEBOUW	28
6.4.1 Culturele kenmerken en fysieke beperkingen.....	28
6.4.2 Stimuleren van ontmoeting	29
6.4.3 Nazorg.....	29
6.3 DIENSTVERLENING	29
6.3.1 WMO.....	29
6.3.2 Service Level Agreement	29
6.3.3 Onderzoek klanttevredenheid.....	29
6.3.4 Interculturalisatie	30
6.4 BELEID VESTIA DHZO	30
6.5 STELLENBOSCH.....	30
HOOFDSTUK 7 CONSEQUENTIES	32
7.1 ORGANISATORISCHE CONSEQUENTIES	32
7.2 BEWONERS CONSEQUENTIES	32
7.3 FINANCIËLE CONSEQUENTIES.....	33
7.3.1 Kosten.....	33
7.3.2 Baten	33
HOOFDSTUK 8 IMPLEMENTATIEPLAN.....	35
LITERATUUROPGAVE.....	36
BIJLAGEN.....	38
1. Organogram Vestia Groep.....	39
2. Organogram Vestia DHZO/ toelichting afdelingen.....	40
3. Artikel Stellenbosch: “Een droom die uitkomt”.....	42
4. Artikel Stellenbosch is het cement van Transvaal.....	43
5. Diensten geboden door stichting De Compaan.....	45
6. Cultuurgebonden aspecten.....	46
7. Gebreken aan het gebouw volgens Fu Hua Low.....	49
8. Overzicht klachten Stellenbosch 2006	50
9. Uitkomsten groepsgesprekken bewoners Stellenbosch	51
10. Aanbevelingen Stellenbosch.....	58
11. Artikel Ondergrondse vuilopslag	62
12. Woningruimteverdeelovereenkomst Fu Hua Low	65
13. Drie partijenovereenkomst.....	67
14. Notulen.....	70

Inleiding

De opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool wordt door iedere student afgerond met een adviesrapport over een facilitair beleidsprobleem. Dit beleidsprobleem wordt in opdracht van een organisatie door de student zelfstandig uitgevoerd. Het eindproduct is een beleidsadvies, waarin het project dat door de student is doorlopen wordt toegelicht.

Dit beleidsadvies is geschreven in opdracht van Vestia Den Haag Zuid-Oost (afgekort Vestia DHZO). Deze woningcorporatie behoort tot de Vestia Groep, één van de grootste, landelijk opererende woningcorporaties van Nederland.

Vestia DHZO telt 60 medewerkers verdeeld over vijf afdelingen. De organisatie is actief in vier Haagse stadsdelen. De laatste jaren is er meer samenwerking ontstaan tussen Vestia DHZO en lokale zorginstellingen.

De huidige trend in de gezondheidszorg is dat verschillende doelgroepen geïntegreerd gaan wonen in de maatschappij. Bij deze trend horen specifieke woonwensen die zeer uiteenlopend kunnen zijn. Vestia DHZO ziet het als haar taak een passend woningaanbod aan te bieden.

Afgelopen jaren heeft zich een aantal veranderingen voorgedaan in de positie van mensen met een beperking. Deze mensen moeten in staat gesteld worden een zo normaal mogelijk leven te leiden volgens het 'normalisatie principe'¹, beter bekend als integratie in de samenleving. Hierbij draait het erom dat verstandelijk gehandicapten in de samenleving leven met reguliere bewoners.

Daarnaast wonen in Nederland veel allochtone ouderen die, door het verschil in cultuur en een taalbarrière, moeite ondervinden om een geschikte woonruimte te vinden. Deze mensen geven vaak de voorkeur aan te wonen in groepswoonprojecten, die sociaal contact bieden met mensen met dezelfde culturele achtergrond. Woningcorporaties moeten steeds meer inspelen op verandering in de vraag voor deze groepen. Zij hebben immers wel behoefte aan zorg.

In 2005 heeft Vestia DHZO het woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch in de Haagse wijk Transvaal opgeleverd. Vestia DHZO wilde met dit project verschillende zwakke doelgroepen van de maatschappij laten samenwonen in één complex. De bewoners konden gebruik maken van één gemeenschappelijke ruimte waar ook de benodigde dienstverlening geboden werd.

In het complex bevinden zich 54 woningen, die gehuurd worden door vier doelgroepen. Deze vier doelgroepen zijn Chinese ouderen van de vereniging Fu Hua Low, verstandelijk gehandicapten van stichting De Compaan, Indische ouderen van stichting Pelita en volwassenen met een lichamelijke of meervoudige handicap van stichting Steinmetz.

De persberichtgeving was lovend over het samenleven en integreren van deze doelgroepen. Twee jaar na oplevering van het complex blijkt dat het samenwonen van de groepen moeizaam verloopt. De groepen leven langs elkaar in plaats van met elkaar. Daarnaast heerst er onder een deel van de bewoners grote ontevredenheid over de dienstverlening, die door stichting de Compaan aan alle bewoners geboden wordt.

Het doel van dit rapport is een beleidsadvies geven over het project Stellenbosch, waarbij verschillende zwakke doelgroepen van de samenleving geïntegreerd in één complex samenwonen. Dit rapport moet als ondersteunend document dienen bij vervolg projecten waarbij Vestia DHZO in samenwerking met zorg- en welzijnspartners een nieuw soortgelijk complex gaat starten.

Het is van belang dat het beleidsadvies aansluit op het beleid dat Vestia DHZO voert ten aanzien van wonen, zorg en welzijn en de externe ontwikkelingen waar de organisatie mee te maken heeft.

De doelgroep van dit onderzoek zijn de bewoners van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch en de bewoners van toekomstige soortgelijke projecten. Dit beleidsadvies is een richtlijn voor nieuwe projecten. Bij deze projecten kan gekozen worden voor doelgroepen met een geheel andere cultuur of doelgroepen met een functionele beperking. Hierdoor is het van belang op de hoogte te zijn van de kenmerken van de doelgroepen van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch, maar niet alleen advies te geven dat geheel is afgestemd op deze doelgroepen van dit voorbeeld complex.

¹ Bron: Katoda & Miron 1990

Door het interne beleid van Vestia DHZO en de externe omgevingsfactoren is de kans groot dat er meerdere soortgelijke projecten zullen volgen. Na de moeizame situatie op het woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch, stelt Vestia DHZO zich de vraag hoe er in het vervolg omgegaan moet worden met soortgelijke projecten.

Naar aanleiding hiervan is de volgende probleemstelling geformuleerd:

Op welke wijze kan Vestia DHZO in samenwerking met haar zorg- en welzijnspartners een passend woningaanbod bieden aan de doelgroepen, verstandelijk en lichamelijk gehandicapten en allochtonen, om deze geïntegreerd in de maatschappij te laten wonen en hen te voorzien van de woon- zorg- en welzijn- diensten waaraan zij behoefte hebben?

Het antwoord op deze vraag moet vastgesteld worden door het beantwoorden van de volgende subprobleemstellingen:

- Ø *Wat zijn woningcorporaties? (hoofdstuk 2)*
- Ø *Wat is Vestia Groep voor organisatie? Wat zijn de missie en visie? En wat de strategische doelen? Wat zijn de kernboodschappen? (hoofdstuk 2)*
- Ø *Wat is de functie van Vestia DHZO in Vestia Groep? (hoofdstuk 2)*
- Ø *Wie zijn de zorg- en welzijnspartners van Vestia DHZO? (hoofdstuk 2)*
- Ø *Welke beleidsvraagstukken zijn van belang voor het complex waarbinnen verschillende groepen geïntegreerd wonen en gebruik maken van zorg? (hoofdstuk 3)*
- Ø *Wat is de invloed van externe ontwikkelingen op het beleid van Vestia DHZO? (hoofdstuk 3)*
- Ø *Wat was de uitgangssituatie van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch? (hoofdstuk 4)*
- Ø *Wat is de huidige situatie? (hoofdstuk 4)*
- Ø *Wat zijn de verschillen tussen het beleid van Vestia en de huidige situatie van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch? (hoofdstuk 5)*
- Ø *Welke beleidsaanbevelingen kunnen gedaan worden om in het vervolg soortgelijke woon- zorg- welzijn- projecten te laten slagen? (hoofdstuk 6)*
- Ø *Welke financiële en organisatorische consequenties zijn er? En wat zijn de consequenties voor de bewoners van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch en toekomstige soortgelijke projecten? (hoofdstuk 7)*
- Ø *Hoe moeten de beleidsadviezen die betrekking hebben op het woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch geïmplementeerd worden? (hoofdstuk 8)*

Het onderzoek bestaat uit een theoretisch onderzoek en empirisch onderzoek. Tijdens het theoretisch onderzoek zal informatie verkregen worden vanuit literatuur en internetbronnen over onder andere woningcorporaties, Vestia en de ontwikkelingen in zowel de corporatiesector als de zorgsector.

Het empirisch onderzoek richt zich op het interviewen van betrokkenen bij het project Stellenbosch, groepsgesprekken met de bewoners, overleggen met de zorg- en welzijnspartners en het afnemen van enquêtes.

Het eindproduct is een beleidsadvies met aanbevelingen over hoe omgegaan moet worden met het project Stellenbosch en waar bij een volgend soortgelijk project rekening mee gehouden moet worden.

In het volgende hoofdstuk wordt aangegeven welke methoden van onderzoek zijn gebruikt om de uitkomsten te gebruiken voor een beleidsadvies.

Hoofdstuk 1 Plan van aanpak

Het beantwoorden van de probleemstelling is gebeurd via een gestructureerd onderzoek². In dit hoofdstuk is besproken op welke wijze het onderzoek plaatsvindt.

1.1 Theoretisch onderzoek

Het theoretisch onderzoek moet leiden tot bruikbare informatie uit bestaande bronnen. Informatie die in dit deel van het onderzoek is gezocht, waren onder andere documenten over Vestia Groep en Vestia DHZO. Dit is intern gevonden. Hiervoor zijn beleidsstukken, intranet, brochures en artikelen gebruikt.

Daarnaast is in de bibliotheek gezocht naar boeken, afstudeeropdrachten en artikelen over volkshuisvesting, integratie, verstandelijk gehandicapten en hun behoefte in huisvesting, wet en regelgeving voor corporaties etc.

Voor het theoretisch onderzoek is ook gebruik gemaakt van internet. Hier waren veel websites en artikelen te vinden over relevante onderwerpen.

Dit totaal pakket aan informatie heeft onder andere geleid tot inzicht in:

- Ø Woningcorporaties
- Ø Vestia Groep
- Ø Vestia DHZO
- Ø Het interne strategische beleid
- Ø De externe ontwikkelingen
- Ø Inzicht in de doelgroepen van Stellenbosch.

1.2 Empirisch onderzoek

Er zijn verschillende methoden van empirisch onderzoek om informatie te verzamelen. De verschillende methoden van empirisch onderzoek, die gebruikt zijn voor dit onderzoek, zijn:

- v Nulmeting;
- v Groepsgesprekken;
- v Interviews;
- v Overleg.

1.2.1 Nulmeting

Aan alle bewoners van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch is gevraagd een cijfer te geven voor hun woongenot, de dienstverlening en de leefbaarheid in het complex. De bewoners hebben een lijst gekregen waarop zij hun waardering in konden vullen ten aanzien van de hierboven genoemde punten. Dit onderzoek is het eerste contact met de bewoners geweest, zodat hun mening niet beïnvloed werd.

Dit is de eerste meting die uitgevoerd is om de tevredenheid van de bewoners vast te stellen. De respons was 85%. Dit percentage komt neer op 46 van de 54 huishoudens. Het non-respons is waarschijnlijk van bewoners, die niet meer instaat zijn om de lijst in te vullen. Dit kan zijn gekomen door een verstandelijke beperking of ouderdom.

1.2.2 Groepsgesprekken

Er hebben groepsgesprekken³ plaatsgevonden om na te gaan hoe de bewoners van Stellenbosch tegenover het project staan. Uit deze gesprekken is naar voren gekomen welke veranderingen plaats moeten vinden om de synergie tussen de verschillende groepen te verhogen, wat er moet veranderen in de dienstverlening en met welke gebouwgebonden aspecten rekening gehouden dient te worden.

² Bron: Baarda, De Goede en Van Dijkum: **Basisboek Statistiek met SPSS**. Tweede, geheel herziene druk. Stenfort Kroese, 2003. ISBN 90-207-3244-7

³ Bron: www.npoe.nl/doc/handleiding_behoefteonderzoek (7 februari 2007)

Het is van belang te weten hoe de huidige bewoners tegen deze zaken aankijken, zodat in een volgend vergelijkbaar project rekening gehouden kan worden met deze punten.

Er is gekozen voor deze methode van onderzoek, omdat er op deze informele wijze de meeste informatie verzameld is.

Tijdens het groepsgesprek met de Chinese bewoners heeft een tolk het gesprek geleid. Veel bewoners spreken onvoldoende Nederlands om dit als voertaal te gebruiken. In de literatuur⁴ wordt gewaarschuwd voor de betrouwbaarheid van de uitkomsten. De Chinese cultuur heeft als culturele achtergrondkenmerken; respect, schaamte en wantrouwen ten opzichte van buitenstaanders. Door gebruik te maken van de tolk wordt gehoopt dat de resultaten representatiever zijn, omdat zij op de hoogte is van de culturele kenmerken en hier rekening mee houdt.

De Nederlands-Indische bewoners werden begeleid door een medewerker van stichting Pelita. Deze persoon is al bekend met de problemen waar de bewoners mee kampen.

Ook de groepsgesprekken met de verstandelijk gehandicapten en lichamelijk gehandicapten zijn onder begeleiding van een medewerker van stichting De Compaan gevoerd. Deze medewerker is op de hoogte van de verschillende beperkingen van de bewoners.

1.2.3 Interviews

Er hebben meerdere één-op-één interviews plaatsgevonden. Binnen Vestia DHZO is een groot aantal medewerkers betrokken bij het project Stellenbosch. Deze mensen zijn geïnterviewd over hun ervaringen met het project. Daarbij hebben zij een duidelijk beeld gegeven van de verschillende fasen die het project doorlopen heeft. Aan de hand van deze informatie is duidelijk geworden op welke punten Vestia DHZO en de zorg- en welzijnspartners in het vervolg anders moeten gaan handelen en wat er gedaan kan worden om het project Stellenbosch voor zo ver mogelijk terug te brengen naar de uitgangssituatie.

De volgende personen zijn geïnterviewd:

- Ø Liesbeth Groeneveld, Manager Verhuur & Beheer, Vestia DHZO
Liesbeth Groeneveld heeft mij informatie gegeven over de afstudeeropdracht. Daarnaast heeft zij mij verteld hoe de organisatie Vestia DHZO in elkaar zit.
- Ø Rob van Eijkeren, Directeur, Vestia DHZO
Rob van Eijkeren heeft het project Stellenbosch bedacht. Het interview gaf informatie over de uitgangssituatie van het project en hoe er is omgegaan met het beleid van Vestia DHZO.
- Ø Henk van Tuijl, Manager Financiën, Vestia DHZO
Henk van Tuijl heeft verteld wat er op zijn afdeling gebeurt om zo een duidelijk beeld van Vestia DHZO te krijgen.
- Ø Hans Metz, Manager Klantenservice, Vestia DHZO
Hans Metz is betrokken geweest bij het opzetten van het project Stellenbosch. Daarnaast heeft hij verteld wat er op de afdeling Klantenservice gebeurt.
- Ø Lisette Oudshoorn, Medewerkster Verhuur & Beheer, Vestia DHZO
Lisette Oudshoorn is ook betrokken geweest bij het project Stellenbosch.
- Ø Wouter van Buuren, Locatiehoofd Stellenbosch, stichting De Compaan
Wouter van Buuren heeft informatie gegeven hoe het er op Stellenbosch aan toe gaat. Daarnaast verzorgt hij de dienstverlening voor de bewoners. Hij is dagelijks op het complex werkzaam en heeft hierdoor een goed beeld van wat zich afspeelt.
- Ø Rita Tan, Voorzitster, vereniging Fu Hua Low
Rita Tan is voorzitter van de Chinese bewonersvereniging. Zij heeft geholpen met het doorlopen van de nulmeting en de vragen voor het groepsgesprek.

⁴ Bron: Houtkoop, H.: **Interviewen in de multiculturele samenleving**. Assen: Koninklijke Van Gorcum BV, 2002. ISBN 90 232 3793 5

1.2.4 Overleg

Een groot deel van de informatie van dit beleidsadvies is voortgekomen uit overleggen tussen alle betrokken partijen van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch. Hierbij is besproken hoe de samenwerking tussen deze partijen verloopt, wat het uitgangspunt van het project was en wat de huidige situatie is. Door het voeren van deze overleggen is duidelijk geworden waar de knelpunten zitten. Dit zijn leerpunten voor soortgelijke projecten in de toekomst.

De aanwezigen bij dit overleg waren de volgende betrokken partijen:

- Ø Vestia DHZO zal vertegenwoordigd worden door de manager Verhuur & Beheer, een medewerker Vastgoed & Ontwikkeling en een afstudeerstagiaire
- Ø Stichting De Compaan wordt vertegenwoordigd door het locatiehoofd van Stellenbosch en de clustermanager
- Ø Stichting Pelita wordt vertegenwoordigd door de twee locatiemedewerkers van Stellenbosch
- Ø Vereniging Fu Hua Low wordt vertegenwoordigd door de voorzitter en zal worden bijgestaan door de projectmanager van Groepswonen Door Ouderen en de voorzitter van Inspraakorgaan Chinezen
- Ø Stichting Steinmetz wordt door het locatiehoofd van Stellenbosch vertegenwoordigd.

Er hebben vijf overleggen plaatsgevonden.

Zoals in dit hoofdstuk wordt aangegeven is door theoretisch onderzoek inzicht verkregen in de taken van woningcorporaties, Vestia Groep en Vestia Den Haag Zuid-Oost. Daarnaast is in dit deel van het onderzoek achtergrondinformatie over de zorgpartners gezocht. In het volgende hoofdstuk zullen deze punten besproken worden.

Hoofdstuk 2. Vestia

In dit hoofdstuk is beschreven wat het bestaansrecht is van woningcorporaties. Er wordt beschreven wat de missie en visie zijn van Vestia Groep en wat de rol van Vestia DHZO is.

In hoofdstuk 2 worden de zorg- en welzijnspartners van Vestia DHZO genoemd. Hier is elke partner omschreven met daarbij de relatie met Vestia DHZO.

2.1 Achtergrond ontstaan woningcorporaties

De meeste woningcorporaties⁵ in Nederland zijn ontstaan na invoering van de Woningwet in 1902. Door deze wet werd het mogelijk dat verenigingen of stichtingen werden toegelaten als instellingen, die uitsluitend werkzaam zijn op het gebied van de volkshuisvesting. Door middel van die toelating zijn ze verbonden met de overheid. In de spreektaal worden deze toegelaten instellingen meestal aangeduid als woningcorporaties. De woningcorporaties staan onder intern toezicht van een raad van commissarissen of een raad van toezicht. Extern wordt toezicht gehouden door de minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Mobiliteit (afgekort VROM). Woningcorporaties moeten jaarlijks een lijst opstellen met voorgenomen activiteiten. Daarnaast moeten zij een jaarrekening en een jaarverslag opstellen. Vervolgens moeten zij een volkshuisvestingsverslag en een overzicht van cijfermatige kerngegevens opstellen.

De gemeente waar een woningcorporatie actief is, gaf subsidies aan de corporaties, maar dit is in 1995 afgeschaft. Ook VROM schafte in 1992 de mogelijkheid tot subsidies van woningcorporaties af. Nu kunnen projectsubsidies en saneringssubsidies verkregen worden bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (afgekort CFV) of er kan borging voor leningen verkregen worden van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (afgekort WSW).

In het Besluit Beheer Sociale Huursector⁶ (afgekort BBSH) staan de regels, waaraan de woningcorporaties zich moeten houden. Het belangrijkste is dat woningcorporaties uitsluitend actief zijn op het gebied van huisvesting. Het BBSH noemt zes prestatiegebieden: kwaliteit van woningen, verhuur van de woningen, betrekken van bewoners bij beleid en beheer, financiële continuïteit, leefbaarheid en wonen en zorg.

Naast dit besluit is de Nota Wonen van belang voor corporaties. Hierin wordt aangegeven dat de volgende punten tot het werkveld van corporaties behoren:

- Ø Wonen
- Ø Woondiensten
- Ø Woonmilieus

Woningcorporaties zijn stichtingen of verenigingen die primair actief zijn op het gebied van volkshuisvesting.

Toen woningcorporaties ontstonden, bestonden hun taken uit het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen. Tegenwoordig bouwen woningcorporaties ook woningen voor de verkoop en zijn zij actief met het verbeteren van de buurten waar hun woningen staan.

De primaire doelgroep van woningcorporaties is mensen die vanwege hun inkomen of andere omstandigheden moeilijk aan huisvesting komen. Daarnaast verzorgen de corporaties huisvesting voor ouderen, jongeren, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding nodig hebben (kwetsbare groepen).

In Nederland zijn ongeveer drie miljoen huurwoningen. Hiervan is 75% in het bezit van woningcorporaties.

2.2 Vestia Groep

Vestia⁷ is een landelijk opererende woningcorporatie met dertien vestigingen voornamelijk in de omgeving Nieuwekerk aan de IJssel, Den Haag en Rotterdam. Het hoofdkantoor van Vestia bevindt

⁵ Bron: www.vrom.nl

⁶ Bron: www.aedesnet.nl/wetenregelgeving,2007/Besluit-Beheer-Sociale-Huursector.html

⁷ Bijlage 1: Organogram Vestia Groep

zich op het Kruisplein te Rotterdam. De organisatie heeft ongeveer 72.000 woningen en 5.000 winkelpanden in beheer. Deze winkels en woningen zijn over dertien corporaties verdeeld. Vestia heeft gekozen voor deze verdeling zodat elk lokaal deelbedrijf op de hoogte is van wat er in de omgeving speelt.

Naast deze corporaties heeft Vestia Groep vier vakbedrijven:

- Ø Timpaan, gespecialiseerd in makelaardij;
- Ø Ceres Projecten, gespecialiseerd in projectmanagement en projectontwikkeling;
- Ø Estrade, verzorgt integrale gebieds- en projectontwikkeling;
- Ø Vestia Interconsult. Dit bedrijf adviseert en begeleidt woningcorporaties en overheden bij het opstarten en realiseren van volkshuisvestingsprojecten in tweede- en derde wereldlanden.

Vestia Den Haag is begonnen als onderdeel van de gemeente Den Haag met de naam Dienst Volkshuisvesting. In Den Haag bevonden zich vier wijkposten. In 1988 is het woningbedrijf gescheiden van Dienst Volkshuisvesting. De nieuwe naam voor het woningbedrijf werd Gemeentelijk Woningbedrijf. De vier wijkposten werden samengevoegd tot twee lokale ondernemingen; Binckhorst en Noordwal. In 1992 is het Gemeentelijk Woningbedrijf formeel geprivatiseerd. Er ontstonden vier afzonderlijke woningbedrijven onder de naam Woningbedrijf Den Haag. In 1998 fuseerde Woningbedrijf Den Haag met Vestia Delft en Zoetermeer. Het oude Woningbedrijf Den Haag is vanaf dat moment Vestia Den Haag Zuid-West, Vestia DHZO en Vestia Scheveningen geworden.

2.2.1 Missie & visie

De missie die Vestia heeft vastgesteld luidt:

“Vestia is een maatschappelijk betrokken ondernemer, die het beheren en ontwikkelen van een breed scala aan wonen gerelateerde diensten en producten voor klanten als doelstelling heeft. Daarbij heeft Vestia bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen in de samenleving. Uitgangspunt bij het werken van Vestia is dat klanten in staat zijn zelf keuzes te maken, waarbij Vestia deze keuzes respecteert en waar mogelijk faciliteert. Daarbij speelt Vestia alert en verfrissend in op nieuwe uitdagingen vanuit een stimulerende en enthousiasmerende werkomgeving.”⁸

Dit houdt in dat Vestia zich inzet voor iedereen die op zoek is naar huisvesting. Vestia heeft wel de nadruk gelegd op het bemiddelen tussen huisvesting en mensen die tot de kwetsbare groepen van de samenleving behoren.

De woningcorporatie zet zich in voor het bevorderen van een goed woonmilieu in de buurten waarin de organisatie actief is, om zo te bewerkstellingen dat de huurders en kopers zich thuis voelen in hun woning en hun wijk. Verder is de inzet van Vestia gericht op keuzevrijheid in wonen en het bieden van eerlijke woonkansen voor iedereen in deze maatschappij.

2.2.2 De strategische doelen

De geformuleerde strategische doelen⁹ van Vestia Groep zijn:

- I. Ongedeelde stad in een ongedeelde regio.
- II. Voorzien in huisvesting van kwetsbare groepen in de samenleving (lagere inkomens, zorgbehoevende, ouderen, jongeren, de groep maatschappelijk herstel).
- III. De klant centraal.
- IV. Het kwantitatief en kwalitatief in stand houden van de woningvoorraad.
- V. Het zorgdragen voor financiële continuïteit.
- VI. Prettig wonen in een leefbare en veilige woonomgeving.
- VII. Het betrekken van bewoners bij het beleid en beheer van hun woningen.
- VIII. Een enthousiasmerende en stimulerende werkomgeving waarbij medewerkers zich betrokken voelen.
- IX. Vergroten herkenbaarheid en positieve beeldvorming.

Alle strategische doelen zijn gerelateerd aan de verantwoordingsgebieden van het BBSH.

⁸ Bron: [Intranet Vestia](#)

⁹ Bron: [Verslag Vestia Groep](#)

2.2.3 Kernboodschappen

De kernboodschappen¹⁰ die Vestia wil uitdragen zijn:

- *Keuze in wonen*
Een goed woonmilieu is één van de meest bepalende factoren voor de keuze om ergens te blijven of te gaan wonen. Vestia vindt dat de steden en dorpen waarin zij actief is een bont geheel aan woonmilieus moeten bieden. Van jong tot oud, van zelfstandig tot zelfbehoevend en uiteraard voor alle inkomensgroepen. Huishoudens met lage inkomens moeten kans hebben op een woning in de regio. Wie meer te besteden heeft moet ook in de stad een aantrekkelijke woning kunnen vinden. Om de keuze in wonen te optimaliseren, investeert Vestia de komende jaren fors in de (rand)stedelijke gebieden waar zij actief is.
- *Eerlijke kansen*
Vestia vindt dat iedereen een eerlijke kans moet hebben als het om wonen gaat. Daarom ziet zij het als haar taak zich in te zetten voor groepen mensen die daar niet of nauwelijks in slagen. Zo ligt de kans op het vinden van een woning voor jongeren ver onder het gemiddelde. En is er extra aandacht nodig voor de toenemende groep ouderen met specifieke woonwensen. Maar er zijn ook jongere mensen met een beperking die extra zorg vragen of mensen die tijdelijk hulp nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen. Vestia maakt zich sterk voor al deze groepen mensen, zodat zij een betere kans krijgen op de woningmarkt.
- *Thuis in de wijk*
Een goed woonmilieu is belangrijk: de huurders moeten zich niet alleen prettig voelen in hun woning, maar ook in hun wijk. Vestia is zich ervan bewust dat sociale samenhang een belangrijke pijler is voor het goed functioneren van wijken. Maar ook realiseert Vestia zich dat “je prettig voelen in een wijk” voor een groot deel te maken heeft met “je veilig voelen”. Daarbij is het belangrijk dat de (semi-) openbare ruimten schoon, heel en veilig zijn. Vestia wil een belangrijke rol spelen in het bevorderen van de gevoelens van veiligheid maar realiseert zich ook dat dit alleen kan in samenwerking met (lokale) overheid en bewoners. Daarnaast zet Vestia huismeesters en wijkbeheerders in, die als taak hebben het woonmilieu te verbeteren.

2.3 Vestia DHZO

Vestia DHZO¹¹ is één van de dertien vestigingen van Vestia Groep en gevestigd op het Leeghwaterplein te Den Haag. Vestia DHZO is actief in vier Haagse stadsdelen: Haagse Hout, Centrum, Eskamp en Laakkwartier. Alle deelbedrijven van Vestia Groep mogen lokaal opereren. Wel moet elk kwartaal verantwoording worden afgelegd aan Vestia Groep.

Op de vestiging van Vestia DHZO zijn ongeveer 60 mensen verdeeld over vijf afdelingen werkzaam. De afdelingen van Vestia DHZO zijn Verhuur & Beheer, Financiën, Klantenservice, Vastgoedonderhoud & Ontwikkeling en Jongerenhuisvesting & Facilitair. Een uitgebreide omschrijving van de afdelingen is te vinden in bijlage 2.

2.4 Zorg- en welzijnspartners

2.4.1 Stichting de Compaan¹²

Stichting De Compaan is één van de grootste organisaties voor verstandelijk gehandicapten in de regio Haaglanden. De stichting ondersteunt ongeveer 1.300 mensen met een verstandelijke handicap met het leiden van hun leven in en met de samenleving. De cliënten van stichting De Compaan verschillen qua leeftijd, hoeveelheid benodigde ondersteuning en dagbesteding. Stichting De Compaan probeert haar cliënten te ontwikkelen en hun dromen uit te laten komen.

¹⁰ Bron: [Intranet Vestia](#)

¹¹ Bijlage 2: Organogram Vestia DHZO/ toelichting afdelingen

¹² Bron: www.decompaan.nl (25 februari 2007)

Vestia DHZO en stichting De Compaan onderhouden al jaren een intensieve samenwerking. Voorbeelden van projecten waarbij zij hebben samengewerkt zijn Spoorwijk, waar Vestia DHZO individuele woningen heeft gebouwd voor cliënten van stichting De Compaan, Het Strijkijzer, waar in de catering cliënten van deze stichting gaan werken. Daarnaast is in dienst van Vestia DHZO is ook een cliënt werkzaam.

2.4.2 Stichting Pelita¹³

Stichting Pelita is opgericht in 1947 voor de Nederlands-Indiërs en Molukkers, die door de oorlog met Japan en de onafhankelijkheidstrijd hun heil in Nederland moesten zoeken. De stichting is de grootste welzijnsorganisatie voor deze doelgroep in Nederland en helpt hen voornamelijk met woonprojecten en dagverzorging. De stichting is opgericht om de Nederlands-Indiërs, die arriveerden in Nederland te voorzien in hun eerste levensbehoeften.

Vestia DHZO en stichting Pelita hebben voor dit project nooit eerder samengewerkt.

2.4.3 Stichting Steinmetz¹⁴

Stichting Steinmetz is op 1 januari 2000 ontstaan door een fusie tussen het Haags Tytylcentrum en Steinmetz-Accommodaties. De stichting ondersteunt kinderen en volwassen met een handicap hun leven vorm te geven volgens eigen wensen en toekomstbeelden, in relatie tot de directe omgeving. Steinmetz biedt individuele ondersteuning op basis van de vraag door het inzetten van professionele, betrokken medewerkers.

Vestia DHZO en Steinmetz hebben naast woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch ook samengewerkt in Zoetermeer. Hier is een woonzorgcampus gerealiseerd.

2.4.4 Vereniging Fu Hua Low

De Chinese Vereniging Fu Hua Low is de bewonersvereniging van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch. Fu Hua Low is letterlijk vertaald: Rijkdom, Chinezen, Gebouw. Met de benaming rijkdom wordt zowel rijkdom in welvaart als welzijn bedoeld. De vereniging is opgericht op 1 mei 2006 en wordt ondersteund door stichting Groepswonen Door Ouderen¹⁵ (afgekort GDO). Stichting GDO heeft als doel aangesloten leden te helpen bij vorming van een woongemeenschap en hen voor te bereiden op de beheerstaken, die een bewonersvereniging met zich meebrengen. De stichting begeleidt de bewonersgroep tijdens de voorbereidingsfase, het zoeken van een geschikte bouwlocatie en de bouwphase. GDO zorgt daarnaast voor nazorg.

Naast de ondersteuning van GDO wordt Vereniging Fu Hua Low bijgestaan door Inspraakorgaan Chinezen¹⁶, afgekort IOC. Deze organisatie behartigt de belangen van de Chinese gemeenschap in Nederland. Daarnaast zet zij zich in om de maatschappelijke positie van Chinezen te verbeteren.

Eerdere samenwerking tussen Vestia DHZO en GDO heeft plaatsgevonden bij de Chinese woongroep Vliegerheem in Transvaal.

In dit hoofdstuk zijn de strategische doelen van Vestia Groep besproken. Strategische doelen II, III en VI zijn bij woon-, zorg- en welzijncomplexen van belang.

Aan de hand van externe ontwikkelingen heeft Vestia DHZO een beleid ten aanzien van wonen en zorg opgesteld. In het volgende hoofdstuk worden de externe ontwikkelingen waar woningcorporaties en zorginstellingen mee te maken hebben besproken en het beleid dat Vestia DHZO hierbij heeft opgesteld.

¹³ Bron: www.pelita.nl (25 februari 2007)

¹⁴ Bron: www.steinmetz.nl (25 februari 2007)

¹⁵ Bron: www.gdo-den Haag.nl (25 februari 2007)

¹⁶ Bron: www.ioc-ch.nl (25 februari 2007)

Hoofdstuk 3. Intern strategisch beleid

In dit hoofdstuk wordt het intern beleid ten aanzien van Wonen en Zorg van Vestia DHZO beschreven. Dit beleid¹⁷ is vastgesteld aan de hand van de externe ontwikkelingen. In dit hoofdstuk is beschreven wat deze externe ontwikkelingen zijn en *cursief* wordt aangegeven welk beleid Vestia DHZO daarbij heeft bepaald.

De strategische doelstellingen die betrekking hebben tot Wonen en Zorg zijn:

- II. Voorzien in huisvesting van kwetsbare groepen in de samenleving (lagere inkomens, zorgbehoevende, ouderen, jongeren, de groep maatschappelijk herstel).
- III. De klant centraal.
- VI. Prettig wonen in een leefbare en veilige woonomgeving.

‘Seniorenhuisvesting en wonen met zorg’ is bij Vestia een centraal beleidsthema. Woningcorporaties zijn sinds 2001 door het BBSH wettelijk verplicht aandacht te besteden aan Wonen en Zorg. Naast dat Vestia hiertoe verplicht is, acht zij, zoals tot uiting komt in de strategische doelen, het van groot belang aandacht aan deze kwetsbare groep te besteden. De doelgroep bestaat zowel uit ouderen die zorg behoeven als uit mensen met een fysieke, verstandelijke handicap of psychische beperking. Vestia realiseert voor deze groep een aanbod voor wonen met zorg op korte en middellange termijn. Door middel van nieuwbouw, renovatie en herstructurering is het makkelijker te voldoen aan de vraag naar de combinatie van wonen en zorg. Als uitgangspunt bij nieuwbouwprojecten zoals het woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch, geldt bijzondere aandacht voor:

- Ø woonvormen met hoge of bijzondere woontechnische eisen;
- Ø de infrastructuur voor toepassing van innovatieve technieken, zoals domotica;
- Ø woonvormen met extra luxe en comfort, ook duurdere huurwoningen of koopwoningen;
- Ø kleinschalige woonvormen en groepswonen;
- Ø flexibele ruimten, later aan te wenden als zorgruimte of ontmoetingsruimte.

Vestia maakt gebruik van diverse woonzorgconcepten. Hierbij moet gedacht worden aan:

- Ø Zorg-in-huis, een voorbeeld hiervan is dat Vestia DHZO de bewoners van de Erasmusweg aanpassingen in huis aanbood en daarnaast de benodigde zorg, zodat zij langer zelfstandig kunnen wonen.
- Ø Kopersconcept, hierbij wordt de mogelijkheid geboden een woning te kopen.
- Ø Wonen met meerdere zorggroepen, Stellenbosch is een locatie waarop dit concept is toegepast. Mensen met verschillende culturele achtergronden of verstandelijk gehandicapten leven in één complex samen.
- Ø Flexibele zorgflats, alle zorg wordt geboden, maar de bewoners hebben zelf de keuze of zij hiervan gebruik willen maken.

A. Bevolkingsontwikkeling en bouwopgave

Nederland is aan het vergrijzen en ontgroenen. In 2040 wordt verwacht dat de vergrijzing¹⁸ het hoogtepunt bereikt. Om deze ouderen de juiste woningen en zorg aan te bieden moet er nog heel wat gebeuren. Dit heeft gevolgen voor zowel corporaties als zorginstellingen. Woningcorporaties krijgen steeds meer vraag naar aangepaste woningen. Bestaande woningen zijn vaak niet geschikt voor ouderen, doordat deze woningen vaak hoge drempels of een verhoogde begane grond hebben. Het is noodzaak dat de woningcorporaties een deel van hun bestaande woningaanbod aanpassen en nieuw woonaanbod creëren.

Daarnaast betekent deze ontwikkeling voor de zorgsector, dat er door de vergrijzing steeds meer hulpbehoevenden komen. Deze sector moet aan meer mensen dienstverlening op maat leveren.

¹⁷ Bron: Programmamanagement 2005-2008: **Het Vestia beleidskader voor wonen en zorg**. 20 januari 2005.

¹⁸ Bron: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/table.asp?HDR=G2&LA=nl&DM=SLNL&PA=03766ned&D1=a&D2=0&D3=6,16,26,36,l&STB=G1,T> (2 mei 2007)

Voor Vestia DHZO betekent dit dat zij bij de ontwikkeling van haar woningaanbod voor ouderen en mensen met een zorgvraag, rekening moet houden met lokale, gemeentelijke verschillen. Vestia wil daar waar mogelijk de bestaande voorraad verbeteren en opwaarderen ten behoeve van de zorgdoelgroepen.

B. Zelfstandig wonen

Sinds het einde van de vorige eeuw geldt voor ouderen, dat zij zo lang mogelijk zelfstandig moeten kunnen wonen in hun eigen woonomgeving. Verstandelijk gehandicapten moeten worden gefaciliteerd in het zo zelfstandig mogelijk wonen in een normale woonomgeving¹⁹. Vroeger werden verstandelijk gehandicapten gehuisvest op instellingsterreinen. In juni 2002 raadde de Raad voor Volksgezondheid en Zorg²⁰ het kabinet aan verstandelijk gehandicapten een keuze te laten maken of zij willen wonen in een instelling of dat zij kiezen voor het leven in de maatschappij. In dit voorstel pleit de Raad voor de mogelijkheid om verstandelijk gehandicapten een huis in een woonwijk te laten bewonen en, voor zover mogelijk, gebruik te maken van de dienstverlening die in de wijk geboden wordt. De Wet Voorzieningen Gehandicapten²¹ (afgekort WVG) schrijft voor dat verstandelijk gehandicapten en ouderen zo lang mogelijk zelfstandig moeten kunnen blijven deelnemen aan het sociale en maatschappelijke leven. De gemeenten zijn volgens deze wet verplicht woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen te bieden. Onder andere door deze wet vindt er steeds meer integratie plaats.

Dit betekent zowel voor woningcorporaties als zorginstellingen grote veranderingen. Woningcorporaties moeten huisvesting gaan verzorgen voor deze zwakkere groep in de samenleving, waarvan de wensen en eisen nog onbekend waren bij de corporaties.

Voor de zorginstellingen betekent dit dat zij ook op dit gebied samen moeten werken met de woningcorporaties.

Vestia DHZO wil haar bewoners de keuze geven uit verschillende woonvormen met een aanbod van zorg, welzijn en andere diensten. In de woning krijgt men zoveel mogelijk zorg op maat. In het woongebouw of de directe omgeving bevinden zich bij voorkeur mogelijkheden voor activiteiten en ontmoeting.

C. Overheidsbeleid en regelgeving

Bij het opstellen van beleid wordt door Vestia DHZO rekening gehouden met overheidsbeleid en regelgeving. Nieuwe ontwikkelingen op dit gebied zijn bijvoorbeeld de ombouw van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten-stelsel (AWBZ) en de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (afgekort WMO). Deze laatste wet is op 1 januari 2007 in werking getreden. Centrale begrippen voor deze wet zijn zelfredzaamheid en participatie. Iedere burger, ongeacht beperkingen, moet kunnen deelnemen aan de maatschappij. Dit houdt in dat de gemeente het voor iedere burger mogelijk moet maken een huishouden te voeren, zich te kunnen verplaatsen in en om het huis, zich binnen de gemeente kan vervoeren en daardoor sociale contacten kan onderhouden. In de wet wordt dit het compensatiebeginsel genoemd.²²

Daarnaast zorgt de WMO voor ondersteuning van mensen die zich inzetten voor hun medemens of de buurt. Hierbij moet gedacht worden aan mantelzorgers en vrijwilligers. Ook stimuleert de WMO activiteiten die de onderlinge betrokkenheid in buurten en wijken vergroot en biedt de wet ondersteuning om te voorkomen dat mensen later zwaardere vormen van hulp nodig hebben. Het gaat hier om bijvoorbeeld opvoedingsondersteuning en activiteiten tegen eenzaamheid.

De overheid wil met deze wet een geheel nieuwe omgang tussen mensen bevorderen. Mensen moeten elkaar zowel in goede als in slechte tijden ondersteunen. Deze zorgzame samenleving wordt met een Engelse term aangeduid als 'civil society'. De gemeente wil dit stimuleren via buurthuizen, vriendengroepen, verenigingsleven en vrijwilligerswerk. Uit cijfers is gebleken dat de onderlinge betrokkenheid tussen mensen vaak hoog is. Deze bereidheid tot actief burgerschap is niet gelijk verdeeld over alle inwoners. Bij het opstellen van beleid moet rekening gehouden worden met

¹⁹ Bron: http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=1901&item_type=documentatie&item_id=625 (2 mei 2007)

²⁰ Bron: http://www.rvz.net/cgi-bin/adv.pl?advi_rellID=17&chap_rellID=4&last=1&stat=N (8 mei 2007)

²¹ Bron: <http://www.vrom.nl/pagina.html?id=21822> (9 mei 2007)

²² Bron: <http://www.beleidsplanwmo.nl/> (8 mei 2007)

demografische, culturele en geografische verschillen. Als dit niet het geval is, is de kans groot dat het beleid niet past bij de doelgroep en met als gevolg dat het niet zal slagen.

Het bevorderen van de sociale samenhang is al jaren een vast onderdeel van het gemeentelijke beleid. Met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning moet de gemeente de sociale samenhang in de buurten en wijken bevorderen. Gemeenten mogen zelf bepalen hoe ze die samenhang willen verbeteren.²³

In de WMO zijn een aantal prestatievelden opgenomen, deze zijn:

- Ø Leefbaarheid en sociale samenhang vergroten
- Ø Preventieve ondersteuning van de jeugd
- Ø Informatie verschaffen, advies geven en cliënten ondersteunen
- Ø Mantelzorg leveren aan zorgbehoevenden en vrijwilligerswerk stimuleren
- Ø Stimuleren van participatie van en individuele voorzieningen voor mensen met een beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem
- Ø Zorgen voor maatschappelijke opvang, openbare geestelijke gezondheidszorg en een verslavingsbeleid.

De invoering van deze wet heeft zowel voor de woningcorporaties als de zorginstellingen gevolgen. Deze gevolgen zijn door de korte tijd dat de WMO is ingetreden nog onbekend.

Vestia DHZO anticipeert met haar beleidsdoelstellingen op de implementatie van de WMO. De concrete uitwerking is nog in ontwikkeling.

Vestia DHZO dringt bij de gemeenten waarin zij werkt aan op een duidelijke, snelle en eenvoudige procedure zonder extra rompslomp voor de klant en de uitvoerende organisaties.

D. Zorginstellingen: samenwerking versus concurrentie

Door het afschaffen van de subsidies vanuit de gemeenten en het ministerie van VROM is er meer marktwerking en concurrentie ontstaan. Zorginstellingen gaan met deze onzekerheid verschillend om. Samenwerking en concurrentie tussen zorginstellingen wisselen elkaar momenteel af.

In 2003 heeft tussen een aantal woningcorporaties en zorginstellingen een overleg²⁴ plaatsgevonden over de samenwerking tussen deze partijen. Hieruit bleek dat de partijen dachten samen te werken, terwijl in werkelijkheid sprake was van een leverancier/ afnemer verhouding. Samenwerking wordt beschreven als een vorm van afgestemde dienstverlening in projecten waarbij de samenwerkingspartners elk een risico lopen en elk verantwoordelijkheid dragen voor het eindresultaat. Bij een samenwerkingstraject is het van belang dragende en niet dragende partners te onderscheiden. Dragende partners delen mee in het financiële risico die projecten met zich meebrengen. Bij dragende partners ligt hierdoor de participatiegraad veel hoger. Niet dragende partners ondervinden geen financiële gevolgen als een project mislukt.

De corebusiness van corporaties is het verhuren, mutatieonderhoud en beheren van woningen en de directe woonomgeving. De kennis met betrekking tot zorg moeten de corporaties bij de samenwerkende zorginstellingen halen.

Woningcorporaties worden zich steeds bewuster van het belang van een goede samenwerking met de zorg- en welzijnspartners en het belang van delen van kennis.

Vestia DHZO ziet zorginstellingen als een onmisbare samenwerkingspartner om haar bewoners de mogelijkheid en zekerheid te verschaffen op maatwerk en zorg. Vestia DHZO kiest haar partners op lokaal niveau, al naar gelang de specifieke plaatselijke situatie. Vestia DHZO is een voorstander van samenwerking tussen zorginstellingen onderling. Door de combinatie van meerdere zorgdoelgroepen wordt meer zorg en kwaliteit, zoals 24-uurzorg, haalbaar. Met het betreden van elkaars werkgebied dient men wel zeer zorgvuldig om te gaan. Vestia DHZO werkt hier niet aan mee als dit nadelen heeft voor haar klanten.

²³ Bron: <http://www.info-wmo.nl/informatie-over-de-wmo/wat-is-de-wmo/default> (8 mei 2007)

²⁴ Bron: <http://www.kcwz.nl/doc/samenwerking/Verslag%20bijeenkomst%20Gerrichhauzen%20en%20partners%20op%202%20juli%2020..pdf> (8 mei 2007)

E. Behoeftte aan veiligheid en geruststelling

Veiligheid is voor ouderen van groot belang. Het gaat hierbij niet alleen om inbraakwerende voorzieningen maar ook om het veiligheidsgevoel, de geruststelling en zekerheid van hulp bij ongevallen. Domotica-toepassingen bieden steeds meer mogelijkheden voor signalering en alarmering op afstand. Domotica is een verzamelnaam van voorzieningen die te maken hebben met woontechnologie, zoals personenalarmering, inbraak- en brandpreventie, comfort, dienstverlening en zorg. Deze voorzieningen kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het lang(er) blijven wonen in de (eigen) woning.

Vestia DHZO biedt haar bewoners zoveel mogelijk veiligheid en geruststelling. Zij maakt daarbij gebruik van innovatieve technieken zoals domotica én van traditionele middelen, zoals de inzet van een huismeester en buurtconciërges. In samenwerking met zorginstellingen voor ouderen en thuiszorgorganisaties kunnen huurders gebruik maken van betaalbare zorgabonnementen. Omdat de bewoners van Vestia DHZO moeten kunnen rekenen op kwaliteit, stelt Vestia DHZO kwaliteitseisen aan abonnementen die mede via Vestia DHZO worden aangeboden.

F. zelfredzaamheid en mantelzorg

De rijksoverheid gaat bij beleid en regelgeving uit van zelfredzame burgers met voldoende regie op het dagelijks leven om zelf de zorg en deelname aan de samenleving te organiseren. Dit is ook de basisgedachte van de WMO (beschreven in paragraaf 4.2).

Vestia DHZO ziet haar klanten als mondige burgers, die zelf keuzen maken en hiervoor de verantwoordelijkheid dragen, maar geleidelijk ontglipt vaak de regie. Bijvoorbeeld mantelzorg wordt doorgaans niet van tevoren geregeld. Samen met zorginstellingen zet Vestia DHZO zich in om via zorgabonnementen en daaraan gerelateerde zorgconsulenten vroegtijdig te signaleren waar (mantel)zorg geleverd moet worden.

G. Behoeftte aan ontmoeting

Zelfstandig wonen heeft een keerzijde als de mobiliteit afneemt. Zorg en diensten kunnen in huis gebracht worden, maar de mogelijkheid voor het ontmoeten van andere mensen wordt lastig. Het beleid van de overheid zorgt voor een grotere kans op een isolement.

Vestia DHZO wil waar mogelijk de huurders de ruimte geven voor ontmoeting. Samen met zorginstellingen realiseert Vestia DHZO steunpunten, die steun en begeleiding bieden voor nabijwonende zelfstandige cliënten. Deze steunpunten zijn tegelijk ontmoetingsruimten voor (oudere) buurtgenoten.

H. Vraag naar kleinschalige woonvormen

In verschillende zorgsectoren bij zorgintensieve groepen is een voorkeur te vinden voor kleinschalige woonvormen. Bewoners wonen in een groepswoning of cluster met een gemeenschappelijke huiskamer en keuken.

Vestia DHZO wil in haar wijken over een zo compleet mogelijk en gevarieerd aanbod van woonvormen beschikken. Kleinschaligheid dient in de diverse woonvormen voor zorgintensieve groepen terug te komen. Als voor de haalbaarheid een groter zorgvolume bepalend is, moeten dergelijke kleinschalige woonvormen gerealiseerd worden door een combinatie van verschillende zorgdoelgroepen dan wel in of nabij andere woonvormen.

I. Meer vraag naar private dienstverlening

Afnemers zullen zich steeds meer gaan verdiepen in de kwaliteit en de prijs van diensten als zij een (hogere) eigen bijdrage moeten betalen. De verwachting is dat de komende jaren private (verpleeg- en thuis-)zorg fors zal toenemen.

In 2001 is besloten wonen en zorg te scheiden²⁵. Deze scheiding kan op drie manieren plaatsvinden. Deze manieren zijn:

- Ø Financiële scheiding
- Ø Organisatorische scheiding
- Ø Ruimtelijke scheiding

Bij financiële scheiding gaat de cliënt zelf de huur betalen. Dit vergroot de zelfstandigheid van de cliënt. Bij deze vorm van scheiden van wonen en zorg kan de zorginstelling de verhuurder zijn.

Organisatorisch scheiden van wonen en zorg betekent dat de cliënt bij de zorginstelling zorg afneemt, maar voor de huisvesting bij een andere partij moet zijn. Het wonen is bijvoorbeeld uitbesteed aan een corporatie.

Ruimtelijk scheiden van wonen en zorg, houdt in dat wonen en zorg niet in één gebouw aangeboden worden.

Het voordeel van de scheiding van wonen en zorg is dat de zelfredzaamheid van de cliënt verhoogd wordt. Verder heeft de cliënt keuzevrijheid over welke zorg zij willen afnemen en waar zij willen wonen. De kosten van zorg worden losgemaakt van de huisvestingskosten, waardoor de woonruimte wordt losgemaakt uit het zorgstelsel en wordt overgeheveld naar het stelsel van volkshuisvesting.

Vestia DHZO wijst de private markt niet af. Afnemers van zorg en diensten krijgen meer keuzevrijheid en het houdt de overheid en aanbieders van (gedeeltelijk) gesubsidieerde zorg en diensten scherp.

J. Niet alleen huurders vragen om zorg en diensten

In de jaren '80 en '90 van de vorige eeuw is in Nederland de verhouding tussen huren en kopen ingrijpend veranderd. Inmiddels woont meer dan de helft van de Nederlanders in een koopwoning. De laatste jaren ontstaat er ook bij de woningeigenaren behoefte aan 'wonen met zorg'. Zij zijn vooral op zoek naar duurder comfortabele huurappartementen, bij voorkeur inclusief welzijns- en zorgdiensten waarop teruggevallen kan worden.

Vestia DHZO wil de komende jaren gaan inzetten op een substantieel volume in de nieuwbouw van duurder comfortabele huurappartementen voor de kapitaalkrachtige ouderen.

K. Gevaar van tweedeling

De markt van wonen en zorg wordt de komende jaren betreden door de naoorlogse generatie. Deze generatie is gewend om het goed te hebben, is vaak goed geschoold en heeft veelal in een koopwoning gewoond. Gevaar hiervan is dat de minder zelfredzame groepen, zoals ouderen met een lager inkomen of lagere scholing en allochtone bevolkingsgroepen tussen wal en schip raken.

Vestia DHZO is van mening dat al haar huurders (ook de minder zelfredzame groepen) adequate zorg geleverd moeten blijven krijgen. Vestia DHZO zet zich in om ook woonzorgconcepten voor de minder zelfredzame groepen in onze samenleving te ontwikkelen.

Na het lezen van dit hoofdstuk is meer duidelijkheid over het beleid van Vestia DHZO. In het volgende hoofdstuk is beschreven wat de uitgangssituatie van Vestia DHZO was bij het project Stellenbosch. Ook wordt de huidige situatie besproken. In hoofdstuk 5 worden de verschillen en overeenkomsten weergegeven tussen het beleid van Vestia DHZO en de huidige situatie op Stellenbosch.

²⁵ Bron: http://www.cvz.nl/resources/rpt0402_wonen-zorg-AWBZ_tcm28-19357.pdf (8 mei 2007)

Hoofdstuk 4. Project Stellenbosch

In de Haagse wijk Transvaal is in 2005 het woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch gebouwd, bestaande uit 54 woningen. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de uitgangssituatie van dit project was en hoe deze verschilt met de huidige situatie. Complex Stellenbosch was voor Vestia DHZO het eerste project waarbij zij verschillende doelgroepen samen één complex lieten bewonen. In het beleid van Vestia DHZO (hoofdstuk 3) is te lezen dat de woningcorporatie haar klanten de keuze wil geven uit verschillende woongroepen. Daarnaast acht zij het van belang ook de zwakkere groepen de kans te geven zelfstandig te wonen. Daarnaast is in hoofdstuk 3 beschreven dat integratie van gehandicapten een belangrijke ontwikkeling is en dat dit in de toekomst vaker voor zal komen. Het project Stellenbosch zal gebruikt worden als leerschool om zo bij een volgend project te voorkomen dat dezelfde misstappen worden gemaakt.

4.1 Uitgangssituatie

Stichting De Compaan is met Vestia DHZO in gesprek gegaan over de mogelijkheid hun verstandelijk gehandicapte cliënten te integreren in woonwijken. Vestia DHZO had het complex Stellenbosch al op papier staan en vond dit een geschikte locatie. Vestia DHZO heeft tijdens de ontwerpfase van het gebouw geen rekening gehouden met de kenmerken van de doelgroepen die het complex gingen bewonen. Het plaatsen van verschillende kwetsbare doelgroepen was een nieuw fenomeen voor Vestia DHZO. Vestia DHZO is op zoek gegaan naar reguliere huurders en kwam in contact met stichting Pelita. Deze stichting verzorgt de huisvesting voor Nederlands-Indische ouderen. Mondeling is met deze stichting overeengekomen dat zij genoeg woningzoekenden had om de helft van de woningen van het complex te laten bewonen. Vestia DHZO en stichting Pelita hebben nooit afspraken vastgelegd over hoeveel woningen stichting Pelita zou gaan afnemen.

Het idee achter Stellenbosch was het creëren van integratie (zie hoofdstuk 4) tussen de Nederlands-Indiërs en verstandelijk gehandicapten. Geen van de betrokken partijen is bij de toekomstige bewoners nagegaan of zij behoefte hadden aan deze vorm van integratie.

Het ideaal was verstandelijk gehandicapten samen te vlechten met reguliere woningbouw. Hierdoor werden de verstandelijke gehandicapten opgenomen in de maatschappij. Beide bewonersgroepen zouden gemengd ongeveer de helft van het complex gaan bewonen. De gemeenschappelijke ruimte op de begane grond van het complex zou als ontmoetingsruimte moeten fungeren. In de ontwerpfase van het complex werd de mogelijkheid gecreëerd de gemeenschappelijke ruimte in tweeën te delen. Dit bracht zowel vastgoedkundig als ideologisch voordelen met zich mee. De ruimte kon bij kleine activiteiten gedeeltelijk gebruikt worden en bij grote evenementen geheel in gebruik worden genomen.

In de Haagse wijk Transvaal zijn corporaties al enige tijd bezig met herstructurering. Veel bestaande bouw is vervangen door nieuwbouw. Het woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch is onderdeel van drie nieuwbouw woonblokken. Keuze in wonen is één van de kernboodschappen die Vestia wil uitdragen. De drie woonblokken van Stellenbosch boden verschillende soorten woningen voor verschillende doelgroepen. De opzet van het project was om voor verschillende doelgroepen kwalitatief goede woningen te bouwen. Het bouwen en instant houden kwalitatief goede woningen is één van de strategische doelstellingen van Vestia DHZO.

Het complex is ontworpen om de contacten tussen bewoners te stimuleren. De grote binnentuin moest de plaats voor ontmoeting zijn.

De dienstverlening voor de bewoners zou verzorgd worden door stichting De Compaan. De woonbegeleiders van deze stichting konden vanuit de gemeenschappelijke ruimte op de begane grond in het complex alle bewoners voorzien van hun behoefte aan zorg. Daarnaast was het de bedoeling dat de gehandicapten en Nederlands-Indische bewoners elkaar konden ondersteunen met kleine klusjes.

Alle bewoners betalen voor het gebruik van de gemeenschappelijke ruimte en de dienstverlening € 20,- per maand. Deze kosten worden geïnd door Vestia DHZO, die het doorbetaalt naar stichting De Compaan. De keuze voor deze constructie is ontstaan omdat de bewoners nu huursubsidie over de

servicekosten ontvangen. Vestia DHZO begon het project als onafhankelijke partij, maar door het innen van de servicekosten veranderde haar rol naar een betrokken partij.

4.2 Huidige situatie

De huidige situatie van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch is in kaart gebracht doormiddel van interviews met medewerkers van Vestia DHZO, die betrokken zijn geweest bij dit project en door de overleggen die hebben plaatsgevonden met de betrokken partijen van Stellenbosch. Daarnaast zijn de uitkomsten van de groepsgesprekken met de bewoners meegenomen in de omschrijving van de huidige situatie.

In september 2005 sprak de gemeente Den Haag vol lof over dit project; het was: “Een droom die uitkomt”²⁶. Stellenbosch wordt door de gemeente als een goed voorbeeld gezien van een plek waar jong en oud, gehandicapten en niet gehandicapten en arm en rijk samenwonen. Het project was om deze reden genomineerd voor de Nieuwe Stad Prijs 2005.

4.2.1 Communicatie

De problemen bij Stellenbosch begonnen echter al voor de oplevering. De Nederlands-Indische bewoners van stichting Pelita zouden 21 woningen betrekken. Deze stichting trok zich gedeeltelijk terug door de ligging van het complex nabij de Groothandelsmarkt. Vier dagen per week vindt hier de Haagse Markt plaats. Deze markt zorgt voor veel drukte, overlast en zwerfvuil. Stichting Pelita had voordat zij zich aansloten bij dit project, een duidelijk beeld moeten hebben of de locatie geschikt was voor hun doelgroep. Uiteindelijk werden er slechts acht woningen verhuurd aan de Nederlands-Indische ouderen. Deze acht huishoudens hadden van stichting Pelita niet gecommuniceerd gekregen dat er zoveel mensen waren afgehaakt. Er heerste onder de acht huishoudens een grote teleurstelling.

Daarnaast gaf de stichting aan dat de Nederlands-Indische ouderen wel met elkaar, maar niet gemengd met de verstandelijk gehandicapten wilden wonen. Hierdoor ontstond al voor het samenwonen een scheiding tussen de groepen.

Toen bleek dat niet de helft van de woningen verhuurd kon worden aan de Nederlands-Indische ouderen, is er door Vestia DHZO gezocht naar een andere doelgroep. Dit zijn de Chinese ouderen van Vereniging Fu Hua Low geworden. Momenteel wordt het grootste deel van het complex, 22 woningen, verhuurd aan vereniging Fu Hua Low. Deze bewonersvereniging huurt via stichting Groepswonen Door Ouderen (afgekort GDO). GDO verzorgt onder andere woningen voor Chinese ouderen, die vaak moeite hebben met het zoeken naar een passende woning door een verschil in normen en waarden en een taalbarrière.

GDO stelde als eis dat hun woongroep een eigen gezamenlijke ruimte zou hebben. Door het vooruitzicht op leegstand werd dit goedgekeurd.

Vestia DHZO heeft niet met de andere zorg- en welzijnspartners overlegd of het samenwonen tussen deze geheel verschillende doelgroepen en het scheiden van de gemeenschappelijke ruimte de juiste optie was als gekeken werd naar culturele kenmerken, normen en waarden.

Stichting de Compaan huurt twintig woningen voor de verstandelijk gehandicapte doelgroep. De overige vijf woningen worden verhuurd aan Steinmetz. Deze organisatie biedt zorg en huisvesting aan volwassenen met een lichamelijke of meervoudige handicap of met hersenletsel na een ongeval of ziekte. De leeftijd van deze cliënten varieert van 18 tot 63 jaar.

De oplevering van het complex werd tot drie keer toe uitgesteld. Door gebrek aan communicatie vanuit Vestia DHZO had een aantal van de toekomstige bewoners hun huis al opgezegd en moesten zij op kosten van Vestia DHZO tijdelijk in een hotel verblijven tot hun nieuwe woning klaar was voor oplevering.

4.2.1 Synergie

De bewoners van het complex Stellenbosch wonen met vier verschillende doelgroepen in een complex dat gebouwd is om synergie tussen de bewoners te stimuleren. De gemeenschappelijke

²⁶ Bijlage 3: Stellenbosch: “Een droom die uitkomt”

ruimte was bedoeld voor alle groepen en zou integratiestimulerend werken. Nog voor de opening van het complex ontstond er tweedeling in het complex. Door tijdgesprek en angst voor leegstand is besloten de ouderen van vereniging Fu Hua Low een eigen gemeenschappelijke ruimte te geven. In de nieuwe situatie zou de Nederlands-Indische minderheid van stichting Pelita samen met stichting de Compaan en stichting Steinmetz een gemeenschappelijke ruimte delen. De Indische bewoners geven aan geen behoefte te hebben aan de gemeenschappelijke ruimte als zij deze moeten delen.

De Indische bewoners van stichting Pelita hebben onderling goed contact. Deze doelgroep vormt een eigen kleine groep waar zowel binnen als buiten de huiskamers samen activiteiten worden ontplooid. De Indische ouderen geven aan in een rustige omgeving elkaar te willen treffen. De gemeenschappelijke ruimte in het steunpunt is hier geen geschikte locatie voor. Daarnaast zijn zij met een klein gezelschap, wat het goed mogelijk maakt elkaar in een woning op te zoeken. De Indische bewoners van stichting Pelita vinden de bewoners van stichting de Compaan en stichting Steinmetz te luidruchtig. Het pleintje gebruiken zij niet, omdat zij last hebben van het meeroken met de bewoners van stichting De Compaan.

De Indische ouderen van stichting Pelita zeggen dat de combinatie van ouderen en verstandelijk gehandicapten geen goede combinatie is, om in één complex te wonen. De Indische ouderen willen graag rustig wonen en dit is volgens hen niet mogelijk nu zij samenwonen met de verstandelijk gehandicapten.

Het contact tussen de Indische en Chinese bewoners is goed. Deze twee groepen groeten elkaar altijd en voeren in het complex korte gesprekken. De twee groepen trekken niet als groep met elkaar op, maar als burens onderhouden zij sociale contacten. De Indische bewoners voelen zich welkom in de gemeenschappelijke ruimte van de Chinese bewoners, maar geven aan uit respect en verschil in cultuurbeleving hier niet te komen. Daarnaast is er een taalbarrière waardoor communiceren tussen de groepen moeizaam verloopt.

De Chinese bewoners onderling hebben goed contact, maar ook hier zijn onderling barrières. Elk van de zes grote groepen Chinezen in Nederland heeft haar eigen taal en eigen sociale en culturele achtergrond²⁷.

De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz wonen met erg veel plezier in het complex. Zij trekken voornamelijk met elkaar op maar vinden het geen probleem de gemeenschappelijke ruimte te delen met de Indische of Chinese bewoners.

De bewoners van vereniging Fu Hua Low hebben onderling erg veel contacten. De gemeenschappelijke ruimte wordt gebruikt voor sociale contacten tussen bewoners van de Chinese gemeenschap. Elke middag worden hier Chinese spellen gespeeld.

De Chinese bewoners wilden graag een eigen gemeenschappelijke ruimte en hier zijn zij erg blij mee. Tussen de bewoners van stichting de Compaan, stichting Steinmetz en vereniging Fu Hua Low is oppervlakkig contact.

4.2.3 Overeenkomsten

Tijdens de start van het project is er een samenwerkingsovereenkomst afgesloten tussen Vestia DHZO, stichting De Compaan, stichting Steinmetz en stichting Pelita. Vervolgens is er met stichting De Compaan en stichting Steinmetz een bulkovereenkomst over meerdere woningen afgesloten. Een soortgelijke overeenkomst is niet met stichting Pelita afgesloten. Hierdoor liep stichting Pelita geen enkel risico. Vestia DHZO had één lijn moeten trekken en met alle partijen hetzelfde soort contract af moeten sluiten.

Vestia DHZO heeft bij het project Stellenbosch geen duidelijke rol op zich genomen. Vestia DHZO trad zowel op als intermediair, als partij. Vestia DHZO had vooraf duidelijk moeten hebben welke rol zij in het project wilde gaan spelen.

²⁷ Symposium 'Tussen wal en schip?' over de oudere migrant in Nederland. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, 1991. ISBN 90-5050-077-3

4.2.4 Gebouw

Tijdens de bouw van het complex is een aantal gebouwgebonden gebreken ontstaan. In het complex is er sprake van waterschade. Bij de bouw van het complex zijn de galerijplaten niet waterpas geplaatst, waardoor er water onder de voordeuren van de woningen loopt.

Bij de bouw van Stellenbosch is uitgegaan dat er rondom het complex door de gemeente Den Haag ondergrondse vuilcontainers geplaatst zouden worden. Hierdoor is er in het gebouw geen containerruimte gecreëerd. De gemeente heeft afgezien van het plaatsen van ondergrondse containers. Er moest worden gezocht naar een andere manier waarop het huisvuil moet worden opgeslagen. Vestia DHZO heeft ervoor gekozen een geïmproviseerde containerruimte in de gezamenlijke meterkast in de kelder van het complex te plaatsen. Deze kelder ligt een halve verdieping onder straatniveau wat het lastig maakt de containers buiten te plaatsen. Naast dit ongemak klagen de bewoners over stankoverlast. De containerruimte is niet geïsoleerd en voldoet niet aan de eisen die gesteld zijn voor het opslaan van vuil.

In maart 2007 heeft Vestia DHZO in samenspraak met de gemeente Den Haag besloten alsnog ondergrondse containers rondom het complex Stellenbosch te plaatsen.

Veel bewoners van het complex ervaren stankoverlast. De buizen van uitvoer van kooklucht zijn te dicht bij de invoerkanalen van buitenlucht geplaatst. Op het complex zijn verschillende culturen met verschillende eetgewoonten. Toen het complex ontworpen werd is hier geen rekening mee gehouden, waardoor het nu een bron van irritatie voor de bewoners oplevert. De enig optie om dit probleem te verhelpen, is het verlengen van de uitvoerbuizen. De Welstandscommissie van de gemeente Den Haag geeft hier echter geen toestemming voor. De buizen zullen bij verlenging vanaf de straat zichtbaar worden, wat door de gemeente niet is toegestaan. Er kan hierdoor geen oplossing komen om de stankoverlast te verhelpen.

4.2.5 Dienstverlening

Stichting De Compaan levert woonzorg diensten²⁸ aan de bewoners van Stellenbosch. Deze dienstverlening is sinds kort duidelijk. De eerste twee jaar na de oplevering was zowel voor de bewoners als voor de betrokken partijen niet bekend welke diensten De Compaan levert. Vestia DHZO had dit duidelijk af moeten spreken met De Compaan. Nu de dienstverlening bekend is, geeft De Compaan aan een aantal diensten niet aan alle bewoners te kunnen leveren.

Er is in het complex een gezamenlijk steunpunt. Daarnaast is er onder andere sleutelservice en een slaapwacht aanwezig. De diensten van De Compaan moeten ervoor zorgen dat de bewoners zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Vanuit de WMO zijn zowel Vestia DHZO als de zorg- en welzijnspartners verplicht dit aan hun cliënten te bieden.

Voor de dienstverlening wordt maandelijks een bedrag van €20,- per bewoner in rekening gebracht. De bewoners hebben aangegeven dat de geleverde diensten niet aan hun verwachtingen voldoen²⁹. Eén van de bewoners van stichting Pelita heeft bezwaar aangetekend bij de huurcommissie met het verzoek de servicekosten te verlagen. Stichting Pelita mag gebruik maken van de gemeenschappelijke ruimte van stichting de Compaan en alle diensten die deze stichting de bewoners biedt. De huurder geeft echter aan geen gebruik te maken van de gemeenschappelijke ruimte. De slaapwacht is alleen bereikbaar door het nummer 112 te bellen en heeft geen papieren. Ook van de andere diensten zegt de bewoner geen gebruik te maken. Er is geen schriftelijke overeenkomst tussen de bewoners van stichting Pelita en Vestia DHZO waarin de servicekosten overeengekomen zijn. De Huurcommissie heeft deze bewoners in het gelijk gesteld. Vestia DHZO heeft hiertegen hoger beroep aangetekend. De zaak zal eind mei 2007 voorkomen.

Vestia DHZO had deze situatie moeten voorkomen door in de bulkovereenkomst ook aan te geven dat alle bewoners verplicht zijn de dienstverlening af te nemen. Daarnaast int Vestia DHZO deze servicekosten. Dit had zij aan De Compaan over moeten laten, omdat ze hierdoor een betrokken partij zijn geworden.

²⁸ Bijlage 5: Diensten geboden door Stichting de Compaan

²⁹ Bijlage 9: Uitkomsten groepsgesprekken bewoners Stellenbosch

In bijlage 9 “Uitkomsten groepsgesprekken bewoners Stellenbosch” is terug te lezen wat de reacties van de bewonersgroepen waren ten aanzien elke dienst.

4.3 SWOT-analyse

Zoals al gebleken is uit paragraaf 6.1 en 6.2 zijn er grote verschillen tussen de uitgangssituatie en de huidige situatie. In deze paragraaf zal door middel van een SWOT-analyse worden aangegeven wat de sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen zijn.

Een SWOT-analyse richt zich intern op de Strengths en Weaknesses, vertaald Sterkten en Zwakten en analyseert extern de Opportunities en Threats; de kansen en bedreigingen.

Sterkten	Zwakten
- Integratie; - Betrokkenheid deelnemende instellingen; - Hoog serviceniveau; - Nieuw concept; - Krachtenbundeling tussen verschillende zorg- en welzijnspartners.	- Ontbreken van eenduidige overeenkomsten; - Onvoldoende communicatie tussen de betrokken partijen en naar de bewoners; - Onvoldoende duidelijke afspraken; - Indeling woning niet geschikt voor de verschillende doelgroepen; - Weinig inzicht in normen en waarden verschillende doelgroepen; - Indische ouderen zijn minderheidsgroep; - Ontbreken van synergie; - Gebouwgebonden gebreken.
Kansen	Bedreigingen
- Vraag naar groepswonen; - Gemeente Den Haag steunt.	- Ontevredenheid; - Locatie heeft negatief imago.

Deze SWOT-analyse geeft weer wat de Sterkten en Zwakten en de Kansen en Bedreigingen van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch zijn. De analyse wordt gebruikt om aanbevelingen te doen voor een volgend soortgelijk project. De sterkten van Stellenbosch moeten meegenomen worden of nog verder verbeterd worden. De zwakten kunnen beïnvloed worden en moeten omgezet worden in sterkten. Veel punten die hier genoemd worden kunnen eenvoudig worden opgelost bij een volgend soortgelijk project.

Bij de kansen wordt aangegeven dat er veel vraag is naar woongroepen en dat de gemeente Den Haag steunt. Deze kansen moet Vestia DHZO benutten om een volgend soortgelijk project te laten slagen.

De bedreigingen moet Vestia DHZO van ieder project duidelijk op een rij zetten, zodat zij op voorhand weet waar zij aan toe is.

Dit hoofdstuk vertelt de uitgangssituatie en de huidige situatie op het woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch. In het volgende hoofdstuk wordt de huidige situatie vergeleken met het beleid dat Vestia DHZO heeft opgesteld.

Hoofdstuk 5 Project Stellenbosch versus Beleid

In dit hoofdstuk is geconcludeerd in hoeverre het project Stellenbosch overeenkomt met het beleid dat Vestia DHZO heeft opgesteld. Aan de hand van deze conclusies zullen in hoofdstuk 6 aanbevelingen worden gedaan op welke wijze Vestia DHZO in een volgend project haar beleid beter tot uiting kan brengen.

In hoofdstuk 3 is terug te lezen welk beleid ten aanzien van wonen en zorg Vestia DHZO hanteert.

A. Bevolkingsontwikkeling

In het Wonen en Zorg Beleid staat dat Vestia in de eerste plaats kijkt naar bevolkingsontwikkeling (hoofdstuk 4). In Transvaal zijn uitvoerige studies gedaan naar de transformatieopgave. Nadat de fysieke keuze om te slopen en nieuwbouwwoningen terug te plaatsen eenmaal gemaakt was, is tevens onderzocht voor welke doelgroepen van beleid er terug gebouwd moest worden. Hier heeft Vestia DHZO gekozen voor koop- en huurwoningen voor jonge gezinnen en een appartementencomplex voor ouderen. De reden van de keuze was dat beide doelgroepen nog ondervertegenwoordigd waren in deze wijk. In die zin is gestreefd naar een meer heterogene samenstelling van de wijk.

B. Zelfstandig wonen

Vestia DHZO geeft in haar beleid aan dat zij het van belang acht dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. Woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch biedt Chinese, Nederlands-Indische ouderen en mensen met een verstandelijke of lichamelijke handicap de mogelijkheid zelfstandig te wonen en toch gebruik te maken van de dienstverlening die geboden wordt door stichting De Compaan.

Alleen heeft stichting De Compaan nooit de behoefte van de ouderen onderzocht en alleen de diensten geboden waarvan hun bewoners gebruik willen maken. Daarnaast geeft De Compaan nu aan dat het voor hen niet haalbaar is.

Door de combinatie van meerdere zorggroepen wordt meer zorg en kwaliteit haalbaar. Deze gedachte is ook bij woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch toegepast.

C. Overheidsbeleid en regelgeving

Stellenbosch is een voorloper op de WMO. Het beleid gaat in op de mantelzorg die een aantal bewoners behoeven. Vaak regelen bewoners dit niet van tevoren. Het idee achter Stellenbosch is dan ook dat de mantelzorg geboden kan worden, zodra mensen dit nodig hebben. Vaak wordt het voor mensen zodra zij deze zorg nodig hebben ook lastiger mensen te ontmoeten. Door de gemeenschappelijke ruimte en de mogelijkheid gezamenlijk gebruik te maken van maaltijdservices, wordt de kans op vereenzaming verkleind.

D. Zorginstellingen: samenwerken versus concurrentie

Vestia DHZO geeft aan zorginstellingen te zien als onmisbare samenwerkingspartners. Tijdens het project Stellenbosch had veel meer samenwerking tussen de betrokken partijen plaats moeten vinden. Veel partijen zijn niet goed op de hoogte van wat zich afspeelt en onderling heeft tot februari 2007 te weinig overleg plaatsgevonden. Als Vestia DHZO de samenwerking tussen verschillende zorginstellingen wil stimuleren, moet zij stappen ondernemen om de verschillende partijen dichter bij elkaar te brengen.

E. Behoeftte aan veiligheid en geruststelling

De bewoners van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch geven aan behoefte te hebben aan veiligheid in hun woning en in het complex. Vestia DHZO heeft hier onvoldoende aandacht aan besteed. In het Programma van Eisen is aangegeven dat er rekening gehouden moest worden met

het Politie Keurmerk Veilig Wonen, maar er is niet geheel aan voldaan. Veel bewoners hebben het idee dat het complex erg inbraakgevoel is. Van Transvaal is bekend dat hier al diverse inbraken hebben plaatsgevonden. Vestia DHZO had tijdens de bouw geheel aan het keurmerk moeten voldoen. In 2007 staat gepland om het complex alsnog te laten voldoen aan de eisen van het keurmerk.

Naast inbraakpreventie geeft Vestia DHZO in haar beleid aan gebruik te maken van innovatieve technieken als domotica. Bij het complex Stellenbosch is hier onvoldoende gebruik van gemaakt. Het entree heeft een elektrische deur, maar de woningen zijn niet voorzien van videofooninstallatie en persoonsalarmering. Op dit beleidspunt heeft Vestia haar bewoners tekort gedaan.

F. Zelfredzaamheid en mantelzorg

Veel bewoners hebben hun familie niet in de buurt wonen. Vooral in de Chinese cultuur is het gebruikelijk dat de kinderen zorgdragen voor hun ouders. Door het gebrek aan Chinese woongroepen komt een groot aantal van de bewoners van complex Stellenbosch van ver. Ook de andere doelgroepen zijn vaak afhankelijk van professionele hulpverleners, maar willen net als de Chinese bewoners zelf kunnen kiezen.

G. Behoeftte aan ontmoeting

De gemeenschappelijke ruimte van Stellenbosch zou de ontmoetingsplaats worden voor de bewoners. Vestia DHZO geeft in haar beleid aan dat zij door middel van het creëren van deze ruimten ontmoeting wil stimuleren.

H. Vraag naar kleinschalige woonvormen

Vestia DHZO heeft in haar beleid aangegeven aan de vraag naar kleinschalige woonvormen met een gemeenschappelijke ruimte en keukens te willen voldoen. Met het project Stellenbosch beantwoordt Vestia DHZO de vraag naar kleinschalige woonvormen. Het complex bestaat uit 54 woningen en is overzichtelijk opgezet.

Hoofdstuk 6 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zal worden aangegeven welke aanbevelingen gedaan kunnen worden bij een volgend soortgelijk project. Mensen geïntegreerd laten wonen, brengt meer werk mee dan eenvoudigweg de mensen de woningen te laten betrekken. Contact tussen mensen moet gecreëerd en vervolgens gestimuleerd worden. De aanbevelingen hebben betrekking op de synergie tussen de bewoners, het gebouw en de dienstverlening. Ook worden er aanbevelingen gedaan die te maken hebben met de samenwerking tussen corporaties en zorgpartijen.

6.1 Communicatie

Het is van groot belang dat de partijen die betrokken raken bij een project voldoende met elkaar communiceren.

6.1.1 Overleggen

Vooraf tijdens de eerste fasen van een project zullen de betrokkenen vaak moeten overleggen. Deze overleggen zijn ter kennismaking met de andere partijen, maar ook moet duidelijk worden wat de verwachting van de verschillende partijen zijn en of deze wel met elkaar overeenkomen. Verder is het van belang afspraken vast te leggen, zodat de partijen niet zomaar terug kunnen komen op de eerdere afspraken.

6.1.2 Bewoners informeren

De bewoners moeten geïnformeerd worden over de voortgang van het project en mee krijgen wat de verwachtingen zijn van het project. Er moet voor hen een beeld zijn van de uitgangssituatie, zodat zij zelf kunnen beslissen of zij denken dat de vorm van wonen hun voorkeur heeft.

6.1.3 Rol Vestia DHZO

Vestia DHZO moet per project een beeld hebben van welke rol zij binnen het project wil gaan spelen. Deze rol moet duidelijk gemaakt worden aan de betrokken partijen.

Voorbeelden van rollen die Vestia zou kunnen willen vertegenwoordigen zijn:

- Ø Intermediair; hier heeft Vestia een bemiddelende rol
- Ø Partij; hier is Vestia gelijkwaardig aan de andere betrokken partijen

6.2 Synergie

Voorafgaand aan het ontwerpen van een woon-, zorg- en welzijncomplex moet worden nagegaan welke bewonersgroepen behoefte hebben aan huisvesting en wat de toekomstige ontwikkelingen van deze doelgroepen zijn.

6.2.1 Barrières

Synergie creëren gaat makkelijker als de bewoners openstaan voor elkaar. Daarnaast moeten de barrières beperkt zijn. Alvorens een project gestart wordt, moet Vestia DHZO in samenwerking met de betrokken zorg- en welzijnspartner nagaan wat de barrières voor de integratie kunnen zijn. Hierbij moet gedacht worden aan onoverbrugbare taalbarrières en cultuurbarrières. Deze moeten onderzocht worden door gesprekken met potentiële bewonersdoelgroepen.

6.2.2 Samenwerking

Zodra duidelijk is met welke zorg- en welzijnspartners wordt samengewerkt, is het verstandig het project samen te gaan dragen. Hierbij moet gedacht worden aan het afsluiten van woningruimteverdeellovereenkomsten en het gezamenlijk dragen van de financiële risico's. Op deze

wijze blijven alle partijen betrokken bij het project en zet iedereen zich in voor het slagen ervan. Dit is van belang voor de synergie, omdat op deze manier de zorginstellingen zich inzetten om de bewonerstevredenheid hoog te houden. Met de betrokken zorg- en welzijnspartners moet vaker overleg plaatsvinden, wat ervoor zorgt dat de partijen inzicht krijgen in de verschillende doelgroepen en de manier van benadering.

6.2.3 Bewonerscommissie

Zodra de bewoners bekend zijn, moet gestart worden met het opzetten van een bewonerscommissie. De bewoners moeten uitgenodigd worden voor een informatieavond, waaruit de bewonerscommissie tot stand komt. Deze commissie moet betrokken worden bij het opstellen van het beleid en het beheer van het complex. Verder kunnen deze mensen de mogelijkheid krijgen mee te praten over de inrichting van de openbare ruimten van het complex.

6.2.4 Gelijke verdeling

Vestia DHZO moet ervoor zorgen dat alle bewonersgroepen in ongeveer dezelfde mate vertegenwoordigd zijn in de woon-, zorg- en welzijncomplexen. Hierdoor wordt voorkomen dat de kleinere bewonersgroepen zich buitengesloten voelen of het idee hebben als groep geen inspraak meer te hebben in het geheel.

6.3 Overeenkomsten

Het is van belang dat Vestia DHZO met de zorg- en welzijnspartners overeenkomsten afsluit over de belangrijke afspraken die gemaakt worden. In deze paragraaf worden de overeenkomsten besproken.

6.3.1 Bulkovereenkomst

Het is aan te raden voor Vestia DHZO om met de zorg- en welzijnspartners een bulkovereenkomst voor meerdere woningen af te sluiten. Deze overeenkomst tussen Vestia DHZO en de zorg- en welzijnspartner heeft betrekking tot het aantal woningen dat de zorg- en welzijnspartner afneemt van Vestia DHZO. De zorg- en welzijnspartner draagt zelf zorg voor de woningtoewijzing in het geval van mutatie. Vestia DHZO draagt hierdoor niet de kosten voor leegstand. Vestia DHZO heeft het altijd als een nadeel gezien dat zij de woningen bij mutatie niet zelf technisch controleren en bang is dat als er iets verkeerd gaat, toch aansprakelijk te zijn. Om dit te voorkomen moet Vestia DHZO in het contract opnemen, dat de zorg- en welzijnspartner bij mutatie verplicht is de woning op gas en elektra installaties door een gecertificeerd bedrijf te laten keuren.

6.3.2 Overige overeenkomsten

Het is aan te raden andere belangrijke afspraken ook vast te leggen. Hierbij moet gedacht worden aan het serviceniveau en een samenwerkingsovereenkomst.

6.4 Gebouw

Het gebouw is van groot belang om de bewoners tevreden te laten wonen binnen het complex. Hieronder wordt beschreven met welke punten rekening gehouden dienst te worden.

6.4.1 Culturele kenmerken en fysieke beperkingen

Vestia DHZO moet in de ontwerpfase op de hoogte zijn van welke bewonersgroepen het gebouw gaan bewonen. Als het ontwerp gemaakt wordt, kunnen de culturele kenmerken en fysieke beperkingen worden meegenomen. De woningen moeten functioneel zijn voor bewoners met een fysieke beperking. Daarnaast moeten bewoners met specifieke culturele kenmerken zich prettig voelen in de woning. Hierbij kan gedacht worden aan een aparte keuken of juist een open keuken. Maar ook punten buiten de woning moeten aandacht krijgen. Culturen die veel gebruik maken van specerijen bij het bereiden van eten, behoeven een luchtuitvoer die ver genoeg verwijderd is van de invoer. Als Vestia ervoor kiest te bouwen voor een specifieke doelgroep is het verstandig na te gaan

aan welke woningwensen voldaan moet worden en welke onhaalbaar zijn, of het niet meer mogelijk maken de woning aan één van de andere doelgroepen te verhuren.

6.4.2 Stimuleren van ontmoeting

Verder moet er in de ontwerpfase aandacht geschonken worden aan het stimuleren van ontmoeting. De indeling van het gebouw kan een goede bijdrage leveren aan het tot stand brengen van synergie. Open ruimtes en de gemeenschappelijke ruimte op een centrale plaats zorgen ervoor dat de bewoners elkaar vaker tegenkomen, dan wanneer het gebouw een gesloten geheel zou zijn.

6.4.3 Nazorg

Bij de oplevering van nieuwbouw kan het gebeuren dat er gebouwgebonden gebreken aan het complex of de woning zijn. Vestia DHZO moet bij haar bewoners inventariseren wat deze gebreken zijn en deze oplossen. Na deze nazorg moeten de bewoners nogmaals op de hoogte gesteld worden waar zij hun gebreken, klachten en suggesties kunnen melden. Hierdoor wordt voorkomen dat gebreken jaren blijven naslepen en de bewoners een ontevreden gevoel naar Vestia DHZO toe gaan voelen. Het is eenvoudiger een tevreden bewoner tevreden te houden, dan een ontevreden bewoner, tevreden te maken.

6.3 Dienstverlening

Het samenstellen van een dienstverleningspakket kan pas gebeuren als duidelijk is welke doelgroepen er in het complex gaan wonen.

6.3.1 WMO

De vraag die gesteld moet worden, is welke zorg zij nu nodig hebben, maar ook in de toekomst. Op deze wijze komt Vestia DHZO in samenwerking met de zorg- en welzijnspartners tegemoet aan de filosofie van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De bewoners krijgen de kans zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen in een veilige omgeving met voldoende mogelijkheden, om sociale contacten te onderhouden.

6.3.2 Service Level Agreement

Vestia DHZO geeft in haar strategische doelen aan dat de klant centraal staat. Dienstverlening is een belangrijk punt waarin Vestia DHZO kan laten blijken dat de klant centraal staat. Vaak verzorgt één van de zorg- en welzijnspartners de dienstverlening, maar wordt Vestia DHZO door de bewoners gezien als medeleverancier. Vestia DHZO moet met de zorg- en welzijnspartner duidelijke afspraken maken over:

- Ø Welke producten en diensten geleverd worden;
- Ø Welke kwaliteits- of prestatieniveaus bij deze producten en diensten horen;
- Ø Welke voorwaarden bij deze levering horen;
- Ø Op welke wijze de kosten van de geleverde producten en diensten worden verrekend;
- Ø Daarnaast moeten aspecten worden opgenomen over de wijze waarop de interne klanten worden geïnformeerd over de dienstverlening.

Een goede manier is het opstellen van een Service Level Agreement. De hierboven aangehaalde punten moeten worden opgenomen in de Service Level Agreement.

6.3.3 Onderzoek klanttevredenheid

Zodra de cliënten enige tijd in het complex wonen, is het aan te raden een onderzoek uit te voeren om de klanttevredenheid vast te stellen. Aan de hand hiervan zou de dienstverlening aangepast kunnen worden. Het is van belang dat zowel Vestia DHZO als de zorg- en welzijnspartners er zeker van zijn dat de klanten tevreden zijn met de dienstverlening, zodat deze bewoners zich positief uitlaten over hun woon-, zorg- en welzijncomplex. Op deze wijze wordt voorkomen dat ontevreden bewoners naar de huurcommissie stappen, wat Vestia DHZO veel tijd en geld kost. Daarnaast is de negatieve publiciteit niet bevorderlijk voor de organisatie.

Het onderzoek naar de klanttevredenheid kan door middel van een nulmeting als basis en een vervolgonderzoek om na te gaan hoe de tevredenheid zich ontwikkelt. Daarnaast moeten bewoners anoniem kunnen aangeven welke punten zij verbeterd zouden willen hebben.

6.3.4 Interculturalisatie

Integratie is volwaardige deelname van migranten aan de maatschappij. Bij interculturalisatie³⁰ ligt het accent op de diversiteit aan etnisch-culturele achtergronden van allochtone ouderen en de herkenning daarvan in het aanbod van zorgvoorzieningen. Dit is een middel om de kwaliteit van de zorg voor allochtone ouderen te verbeteren met het oog op een adequate aansluiting tussen zorgvraag en zorgaanbod. De aanbodzijde van de zorg, de zorg- en welzijnspartners van Vestia DHZO, zullen zich inzetten de allochtonen zorg te bieden die aansluit bij hun cultuur. Om dit te bereiken is een compleet beeld nodig van de cultuur en de eisen en wensen ten aanzien van zorg.

6.4 Beleid Vestia DHZO

In dit hoofdstuk wordt een aantal aanbevelingen gedaan aan Vestia DHZO bij een soortgelijk project als Stellenbosch. In hoofdstuk 3 is het beleid besproken, waarop in hoofdstuk 5 wordt teruggekomen. Vestia DHZO heeft dit beleid niet zomaar opgesteld. Bij een volgend project moet zij zorgen dat alle beleidspunten worden meegenomen en uitgewerkt. Hierdoor kunnen zij de bewoners bij voorhand al een aantal garanties geven, zoals een veilige woonomgeving.

6.5 Stellenbosch

In deze paragraaf worden aanbevelingen gedaan die direct betrekking hebben op woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch. De aanbevelingen zijn totstandgekomen uit de overleggen tussen de betrokken partijen, de groepsgesprekken met bewoners en interviews met interne betrokkenen.

Er is hier slechts een puntsgewijze samenvatting van de aanbevelingen te lezen. Een uitgebreid overzicht van de aanbevelingen is te vinden in bijlage 10 "Aanbevelingen Stellenbosch".

- Er zullen geen Nederlands-Indische mensen worden teruggeplaatst bij mutatie. De Nederlands-Indische gemeenschap is een minderheid op Stellenbosch. Stichting Pelita is niet in staat nieuwe bewoners voor het complex te vinden;
- Vereniging Fu Hua Low en/of stichting De Compaan zal zodoende worden uitgebreid;
- Stichting de Compaan krijgt hierdoor meer financiële ruimte om bijvoorbeeld een Chinese welzijnswerker in te zetten;
- Vestia DHZO, stichting De Compaan en vereniging Fu Hua Low gaan een driepartijenovereenkomst aan met betrekking tot de gemeenschappelijke ruimte van vereniging Fu Hua Low;
- Vestia DHZO en vereniging Fu Hua Low gaan een beheerovereenkomst aan met betrekking tot de woningen;
- Naar de verschillende bewonersgroepen zal helder en op maat gecommuniceerd moeten worden, zodat bij de bewoners duidelijkheid ontstaat, over wijzigingen bij de klantenservice of afhandeling van hun klachten, suggesties of opmerkingen;
- Er zal met stichting De Compaan een Service Level Agreement aangegaan worden, waarin de dienstverlening voor iedereen duidelijk is;
- Er zal een bewonerscommissie worden opgezet, waarin alle bewonersgroepen vertegenwoordigd worden. Deze commissie bespreekt de problemen en organiseert activiteiten voor de bewoners van het complex;
- De besteltermijn van de maaltijden moet gesteld worden op één dag, zodat bij ziekte de bewoners hiervan gebruik kunnen maken;
- Het schoonmaakbedrijf moet gecontroleerd worden om een conclusie te kunnen trekken of het niveau van de schoonmaak daadwerkelijk structureel onder niveau is;

³⁰ Raad voor de Volksgezondheid en Zorg. **Interculturalisatie van de gezondheidszorg**. Dordrecht: De Longte, 2000. ISBN 90-5732-067-3

-
- Vestia DHZO moet zichtbaar het geld dat de bewoners voor het plantsoenonderhoud betalen gaan besteden. Dit kan door middel van het plaatsen van nieuwe beplanting en het opknappen van de bloembakken;
 - Het complex moet voorzien worden van het Politie Keurmerk “Veilig Wonen”;
 - Er moet geaccepteerd worden dat de doelgroepen te verschillend zijn om de uitgangssituatie te kunnen realiseren;
 - Contact tussen de groepen moet vanuit de betrokken organisaties gestimuleerd worden, bijvoorbeeld door de andere doelgroepen uit te nodigen voor activiteiten, patatavonden etc.;
 - De gebouwgebonden gebreken moeten voor zover mogelijk verholpen worden en de gebreken die niet verholpen kunnen worden, de stankoverlast van kookluchtjes, moeten duidelijk gecommuniceerd worden naar de bewoners.

Als Vestia DHZO besluit bij een volgend project, dat te vergelijken is met woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch, rekening te houden met de aanbevelingen die in dit hoofdstuk zijn gedaan, heeft dit consequenties. De consequenties zullen in het volgende hoofdstuk aan de orde komen.

Hoofdstuk 7 Consequenties

In dit hoofdstuk wordt aangegeven wat de consequenties zijn van de aanbevelingen die in hoofdstuk 6 gedaan worden. Er wordt onderscheid gemaakt tussen financiële en organisatorische consequenties, verder wordt er ook gekeken wat de consequenties voor de bewoners zijn.

7.1 Organisatorische consequenties

Er zijn meerdere partijen betrokken bij het ontwikkelen van projecten als woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch. De aanbevelingen uit hoofdstuk 6 hebben consequenties voor alle partijen.

Vestia DHZO moet allereerst extra onderzoekstijd gaan steken in het vinden van passende doelgroepen. Hiervoor is extra informatie nodig over achtergronden en eventuele barrières. Daarnaast zal er met meerdere zorg- en welzijnspartners overleg plaatsvinden om tot een geschikte samenstelling te komen.

Vervolgens moeten er overeenkomsten opgesteld en ondertekend worden zodat alle betrokken partijen dragende partners worden. Zorg- en welzijnspartners zijn vaak niet kapitaalkrchtig. In de overeenkomsten moet opgenomen worden hoeveel woningen elke zorg- en welzijnspartner gaat afnemen en deze partner is vanaf de oplevering verantwoordelijk voor leegstand en mutatie. De consequentie voor zorg- en welzijnspartners is dat zij kosten hebben bij leegstand, maar daardoor zich extra inzetten het complex bewoond te houden.

De architect moet in de ontwerpfase op de hoogte zijn van de culturele kenmerken en fysieke beperkingen. Vestia DHZO moet in samenwerking met de zorg- en welzijnspartners een Plan van Eisen opstellen waaraan de woningen van de verschillende doelgroepen moeten voldoen. Hierbij moet Vestia DHZO rekening houden met de mogelijkheid dat de woning aan een andere doelgroep verhuurd zou kunnen gaan worden.

Voor de architect betekent dit dat de woningen verschillende indelingen moeten kunnen krijgen.

Er moeten afspraken gemaakt worden tussen Vestia DHZO, de zorg- en welzijnspartners en de architect op welke wijze de indeling van het gebouw de integratie kan bevorderen.

Vestia DHZO moet na de oplevering nazorg verlenen aan de bewoners. Er moet worden nagegaan welke gebouwgebonden gebreken nog spelen in het complex. Voor deze inventarisatie is één medewerker van de afdeling Verhuur & Beheer nodig. Deze medewerker moet met een medewerker van de afdeling Vastgoedonderhoud & Ontwikkeling de spelende gebouwgebonden gebreken oplossen.

Als de dienstverlening wordt vastgelegd in een Service Level Agreement, heeft dit consequenties voor de dienstverlenende zorg- en welzijnspartner. Er zijn duidelijke afspraken met betrekking tot onder andere de kwaliteit en levering, waar de dienstverlener niet meer van kan afwijken. De dienstverlener wordt dus beperkt. De tegenhanger hiervan is dat de bewoners een duidelijk beeld hebben van wat zij van de dienstverlener kunnen verwachten en deze ook aan kunnen spreken als dit anders gebeurt. De dienstverlener moet alert blijven, wat de dienstverlening ten goede zal komen.

7.2 Bewoners consequenties

Een aantal van de aanbevelingen hebben een hoge bewonersparticipatiegraad nodig om te slagen. Het opzetten van een bewonerscommissie heeft een aantal actieve bewoners van alle aanwezige doelgroepen nodig. Het is goed om de bewonerscommissie medeverantwoordelijkheid te geven. Hierdoor krijgen de commissieleden het gevoel dat zij daadwerkelijk invloed hebben op hun woonomgeving. Zij kunnen ook ideeën van medebewoners, die niet hebben plaatsgenomen in de bewonerscommissie aankaarten.

Het is van groot belang dat Vestia DHZO en de betrokken partijen snelle resultaten leveren, zodat de commissie zichtbare veranderingen aanbrengt.

7.3 Financiële consequenties

In deze paragraaf worden de financiële consequenties besproken.

7.3.1 Kosten

De aanbevelingen brengen voornamelijk extra personeelskosten met zich mee. De Vestia DHZO medewerkers moeten meer aandacht besteden aan onderzoek naar de doelgroep. De schatting is dat hiervoor in 40 extra uren nodig zijn. De kosten voor deze medewerker is €80,- per uur.

Daarnaast zullen er voor Vestia DHZO extra kosten zijn voor de advocaat die de contracten gaat opstellen, zoals de bulkovereenkomst. Een advocaat kost incl. BTW €200,- per uur. Het aantal uren dat een advocaat kwijt is aan het opstellen van een contract, zal gemiddeld drie uur zijn. In het begin kost dit meer tijd, maar als er een basis is, hoeft dit alleen aangepast te worden aan de situatie.

Extra personeelskosten voorbereidingsfase

€80,- maal 40 uur	€3.200,00
-------------------	-----------

Kosten advocaat

€200,- maal 3 uur	€600,00
-------------------	---------

Totale kosten	€3.800,00
----------------------	------------------

Deze kosten zijn eenmalige kosten. Aangezien door de bulkovereenkomst het beheer uit handen wordt gegeven, zijn er in deze fase geen extra jaarlijks terugkerende kosten.

7.3.2 Baten

Eén van de aanbevelingen voor Vestia DHZO is om een bulkovereenkomst af te sluiten met de zorg- en welzijnspartners. De baten voor Vestia DHZO als zij met alle zorg- en welzijnspartners van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch een bulkovereenkomst afsluiten zijn:

Leegstand

€450,- maal 54 woning	€24.300,00
-----------------------	------------

Keuring certificaat "Schoon, Heel en Veilig"

6.16 mutaties maal €56,-	€344,95
--------------------------	---------

Mutatiekosten

€2.500,- per woning maal 6.16 mutaties per jaar	€15.400,00
---	------------

Totale baten op jaarbasis	€40.044,95
----------------------------------	-------------------

Deze kosten zullen betaald worden door de zorg- en welzijnspartners. Nu betaalt Vestia DHZO deze kosten.

De cijfers om de baten van woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch uit te rekenen, kunnen bij aanpassing van het aantal woningen worden toegepast op andere complexen van Vestia DHZO. De cijfers waarmee gerekend is, zijn gemiddelden en kunnen hierdoor enigszins afwijken van de werkelijkheid.

Vestia DHZO heeft geen kosten meer aan leegstand. De gemiddelde kosten voor leegstand zijn €450,- per woning. Dit cijfer is afkomstig uit cijfers van de kwartaalrekening van het vierde kwartaal 2006.

In het vierde kwartaal van 2006 was de mutatiegraad gemiddeld 11,4% op jaarbasis. Dit zou inhouden dat er bij woon- zorg- welzijn complex Stellenbosch 54 woningen maal 0.114= 6.16 mutaties hebben plaatsgevonden.

De kosten van de keuring zijn €56,- per woning. De kosten van herstel werkzaamheden als de woning wordt afgekeurd, zijn erg wisselend en hiervan zijn geen gemiddelden bekend. Het woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch is een nieuw complex. Hierdoor zullen de kosten de komende jaren beperkt blijven.

De mutatiekosten per woning zijn gemiddeld €2.500,-.

Vestia DHZO medewerkers zijn geen tijd kwijt aan mutatieonderhoud doordat de zorg- en welzijnspartners dit proces geheel begeleiden. Daarnaast worden in de nazorgfase alle gebreken in één keer afgehandeld. Dit is een besparing van tijd.

Naast de materiele baten, zullen er ook nog een aantal immateriële baten zijn. De bewonerstevredenheid zal stijgen, omdat er veel meer wordt ingespeeld op hun wensen. Verder is er veel meer duidelijkheid voor hen, wat voor service er geboden wordt en waar zij klachten, defecten en suggesties kunnen melden.

In het volgende hoofdstuk zullen de stappen die doorlopen moeten worden, om de aanbevelingen specifiek voor woon- zorg- en welzijn- complex Stellenbosch te implementeren, behandeld worden.

Hoofdstuk 8 Implementatieplan

Voor de aanbevelingen die betrekking hebben tot woon-, zorg- en welzijncomplex Stellenbosch doorgevoerd zijn, zullen een aantal stappen moeten worden gezet. In dit hoofdstuk staat beschreven welke dit zijn en binnen welk tijdsbestek deze plaats moeten vinden.

Knelpunt	Actie	Wie	Taken	Tijdspad
Ontbreken van driepartijen overeenkomst	Teken drie partijen overeenkomst	Vestia DHZO, Meriam Kieftenbeld	-Overeenkomst sturen aan betrokkenen, zorgen dat deze klaar is om te tekenen	31 mei 2007 om 17.30 uur te Stellenbosch
Ontbreken van duidelijke afspraken dienstverlening	Service Level Agreement	Stichting De Compaan	-Opstellen -Bespreken -Aanpassen	Mei 2007 tot juni 2007
Ontbreken van duidelijke afspraken dienstverlening	Service Level Agreement	Alle betrokkenen	-Wijzigingen bespreken -Goedkeuren	Juli 2007
Ontbreken van duidelijke afspraken dienstverlening	Service Level Agreement	Vestia DHZO	-Vertalen in Chinees -Communiceren naar bewoners	Augustus 2007
Ontbreken van communicatie	Opzetten bewoners-commissie	Vestia DHZO	-Bewoners op de hoogte stellen van initiatief	Juni 2007
Ontbreken van communicatie	Opzetten bewoners-commissie	Stichting Steinmetz	-Bijhouden aanmeldingen -Informatiebijeenkomst organiseren	Juni 2007 tot augustus 2007
Ontbreken van communicatie	Opzetten bewoners-commissie	Alle betrokkenen	-Vaststellen commissieleden	September 2007
Gevoel van onveiligheid	Certificering Politie Keurmerk Veilig Wonen	Vestia DHZO	-Eerste inspectie -Aanpassen -Certificering	Juli 2007 tot december 2007
Gebouwgebonden gebreken	Aanpassen gebouw	Vestia DHZO	-Inventariseren gebreken -Opdracht geven voor aanpassingen -Bewoners informeren over afronding en voortgang	Mei 2007 tot sept 2007
Tweede meting tevredenheid	Kijken of tevredenheid is gestegen	Vestia DHZO/ stichting De Compaan	-Opzetten meting -Uitvoeren -Bespreken met betrokkenen -Aanpassen indien nodig	December 2007 tot februari 2008

Literatuuropgave

Literatuur

Jans, R.: **Het schrijven van beleidsadviezen**. Derde druk. Soest: Nelissen, 2004.

Baarda, De Goede en Van Dijkum: **Basisboek Statistiek met SPSS**. Tweede, geheel herziene druk. Stenfert Kroese, 2003. ISBN 90-207-3244-7

Maas, drs. G.W.A. en Pleunis, drs. J.W.: **Facility Management**. Vierde oplage. Alphen aan den Rijn: Kluwer, 2001. ISBN 90-14-07794-7

Werf, S. van der: **Allochtonen, een inleiding in de multiculturele samenleving**. Vijfde druk. Bussum: Uitgeverij Coutinho, 1998. ISBN 90 6283 110 9

Symposium **'Tussen wal en schip?' over de oudere migrant in Nederland**. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, 1991. ISBN 90-5050-077-3

Bergh, R. van den: **Leren omgaan met allochtonen ouderen**. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn Uitgeverij, 1995. ISBN 90 5050 381 0

Raad voor de Volksgezondheid en Zorg. **Interculturalisatie van de gezondheidszorg**. Dordrecht: De Longte, 2000. ISBN 90-5732-067-3

Galesloot, H.: **Vraag 't ze persoonlijk: Inspiratiebronnen voor veelkleuring bewonersparticipatie**. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek, 2001. ISBN 90-6473-392-9

Entzinger, H.: **Voorbij de multiculturele samenleving**. Assen: Koninklijke Van Gorcum BV, 2002. ISBN 90 232 3827 3

Houtkoop, H.: **Interviewen in de multiculturele samenleving**. Assen: Koninklijke Van Gorcum BV, 2002. ISBN 90 232 3793 5

Brinkman, J.: **Onderzoeksmethodologie voor de gezondheidszorg**. Tweede druk. Groningen: Wolters-Noordhoff bv, 1988. ISBN 90 01 16617 2

Syllabi

Mante, Y.: **Handleiding Schriftelijke Rapportage**. Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management, 2005-2006.

Internetbronnen

www.vestia.nl (5 februari 2007 tot 22 mei 2007)

www.denhaag.nl (5 februari 2007 tot 22 mei 2007)

www.vrom.nl (5 februari 2007 tot 22 mei 2007)

www.frieschdagblad.nl (28 maart 2007)

www.aedesnet.nl (3 april 2007)

www.stagg.nl (20 april 2007)

www.decompaan.nl (25 februari 2007)

www.pelita.nl (25 februari 2007)

www.steinmetz.nl (25 februari 2007)

www.gdo-denhaag.nl (25 februari 2007)

www.ioc-ch.nl (25 februari 2007)

www.npoe.nl/doc/handleiding_behoeftenonderzoek (7 februari 2007)

<http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=46278> (28 april 2007)

<http://www2.nijmegen.nl/wonen/integratie> (1 mei 2007)

http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=1901&item_type=documentatie&item_id=625 (2 mei 2007)

<http://dissertations.ub.rug.nl/FILES/faculties/ppsw/2004/d.g.hamstra/c2.pdf> (2 mei 2007)

<http://www3.hhs.nl/bibliotheek/scripties/sph/SPH05006.pdf> (7 mei 2007)

<http://www.info-wmo.nl/informatie-over-de-wmo/wat-is-de-wmo/default> (8 mei 2007)

<http://www.beleidsplanwmo.nl/> (8 mei 2007)

http://www.rvz.net/cgi-bin/adv.pl?advi_relID=17&chap_relID=4&last=1&stat=N (8 mei 2007)

<http://www.kcwz.nl/doc/samenwerking/Verslag%20bijeenkomst%20Gerrichhauzen%20en%20partners%20op%202%20juli%2020..pdf> (8 mei 2007)

<http://statline.cbs.nl/StatWeb/table.asp?HDR=G2&LA=nl&DM=SLNL&PA=03766ned&D1=a&D2=0&D3=6,16,26,36,l&STB=G1,T> (2 mei 2007)

http://www.cvz.nl/resources/rpt0402_wonen-zorg-AWBZ_tcm28-19357.pdf (8 mei 2007)

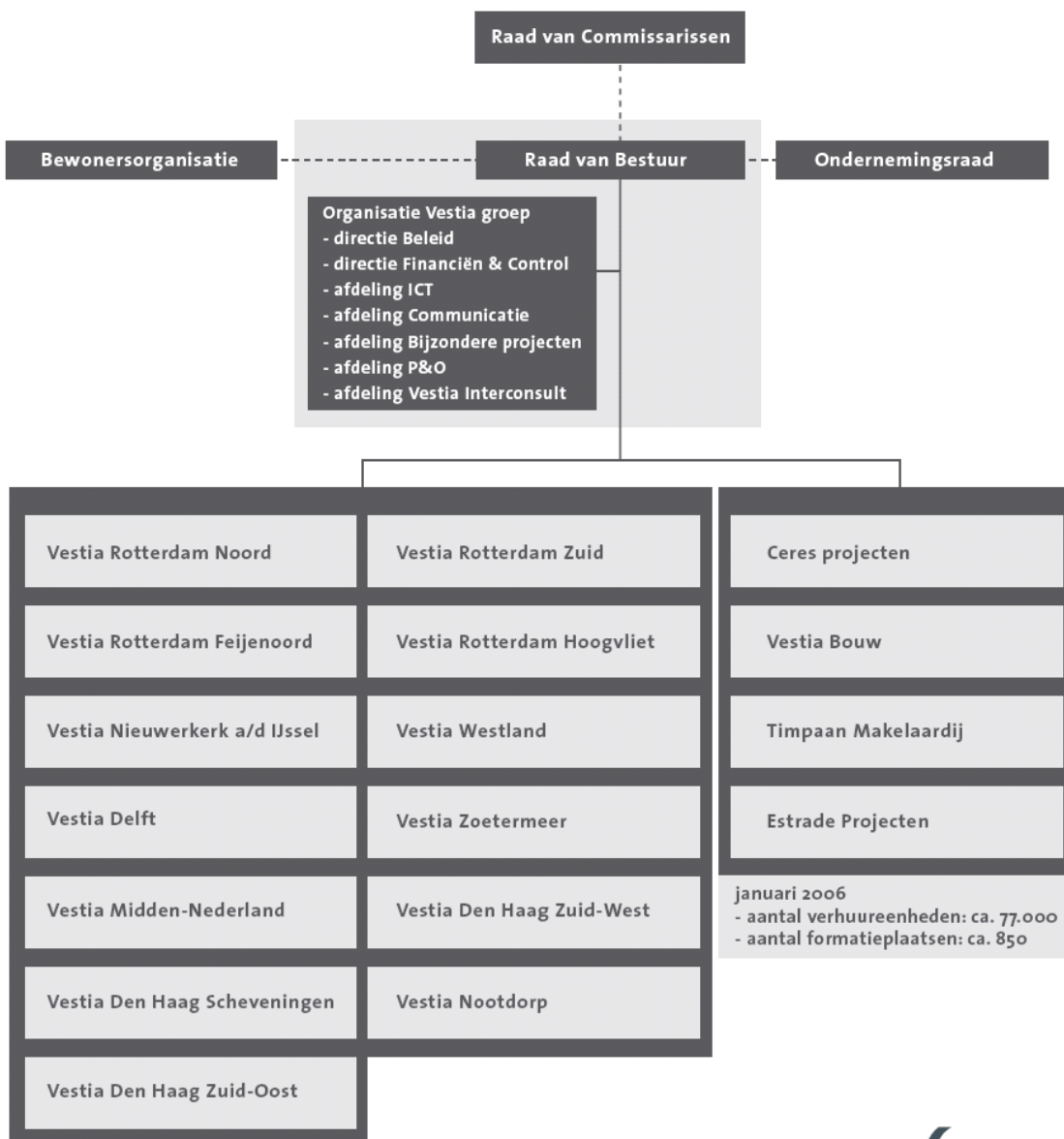
Interviews

Liesbeth Groeneveld, Manager Verhuur & Beheer, Vestia DHZO
 Rob van Eijkeren, Directeur, Vestia DHZO
 Henk van Tuijl, Manager Financiën, Vestia DHZO
 Hans Metz, Manager Klantenservice, Vestia DHZO
 Lisette Oudshoorn, Medewerkster Verhuur & Beheer, Vestia DHZO
 Wouter van Buuren, Locatiehoofd Stellenbosch, Stichting de Compaan
 Rita Tan, Voorzitster, vereniging Fu Hua Low

Bijlagen

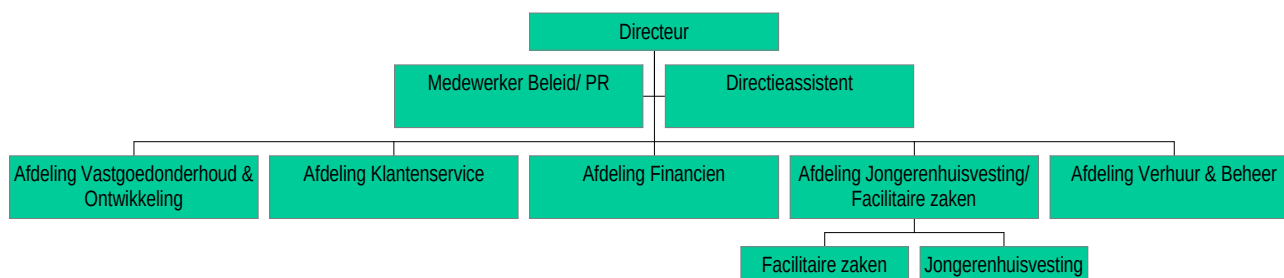
1. Organogram Vestia Groep

Structuur Vestia
per 1-1-2006



2. Organogram Vestia DHZO/ toelichting afdelingen

Organigram Vestia Den Haag Zuid-Oost



Afdeling Verhuur & Beheer

De afdeling Verhuur & Beheer is verantwoordelijk voor het primaire proces van Vestia; Het verhuren, mutatieonderhoud, beheren van woningen en de directe woonomgeving. Vestia Groep heeft een aantal strategische doelen vastgesteld die betrekking hebben op de uitvoering van het primaire proces. Deze strategische doelen zijn I. Ongedeelde stad in een ongedeelde regio, II. Voorzien in huisvesting van kwetsbare groepen in de samenleving, III. Klant centraal, IV. Het kwalitatief en kwalitatief in stand houden van de woningvoorraad, VI. Prettig wonen in een leefbare en veilige woonomgeving, VII. Het betrekken van bewoners bij het beleid en beheer van hun woningen en IX. Vergroten herkenbaarheid en positieve beeldvorming.

Er zijn 22 personen werkzaam. Deze afdeling is net gereorganiseerd. Vestia DHZO is zoals eerder vermeld actief in drie Haagse wijken. De afdeling Verhuur & Beheer bestaat uit drie rayons, die elk een wijk bedienen. Hierdoor zijn de medewerkers van Vestia op de hoogte van wat er speelt in een wijk. Een rayonteam bestaat uit vier functies; opzichters, verhuurconsulenten, beheerders en administratieve medewerkers.

De opzichter van een rayon is verantwoordelijk voor het technisch gereed opleveren van woningen na mutatie. Hieronder valt het uitvoeren van inspecties. Bij een mutatie vinden twee inspecties plaats. De eerste als de bewoner nog in de woning woont. Er wordt gekeken of er gebreken zijn aan de woning. Mocht dit het geval zijn krijgt de huurder de kans om dit te verhelpen en komt de opzichter een tweede keer controleren. Als de gebreken niet verholpen worden, regelt de opzichter dat een aannemer de werkzaamheden uitvoert en worden de kosten in rekening gebracht bij de huurder.

Verhuurconsulenten zijn verantwoordelijk voor het verhuren van de woningen. De verhuurconsulent ontvangt de kandidaten en verhuurt de woning aan de kandidaat die als eerst in aanmerking komt voor een woning. Bij dit proces wordt rekening gehouden met de duur dat de kandidaat is ingeschreven en of de kandidaat past in het profiel (inkomen, leeftijd en gezinsopbouw) dat bij de beschikbare woning.

De beheerders zijn actief in de wijk. Deze medewerkers zijn verantwoordelijk voor het vergroten van de leefbaarheid in de wijk en complexen. Hieronder valt het afhandelen van burgerklachten, aanpakken van vervuiling en tegengaan van illegalen praktijken. De beheerders worden geassisteerd door de huismeesters.

De administratieve medewerkers verwerken de administratieve gegevens. Daarnaast versturen zij brieven bijvoorbeeld over inspecties van woningen en uitnodigingsbrieven voor nieuwe kandidaten. Ook maken de administratieve medewerkers afspraken met vertrekkende huurders voor inspecties.

Afdeling Financieel

Op Financiële afdeling van Vestia DHZO zijn elf personen op verschillende opleidingsniveaus werkzaam. De afdeling vervult verschillende financiële taken zoals het bijhouden van huurinkomsten, goedkeuren van het huurbedrag, achterstallige betalingen, de begroting, kwartaal- en jaarrekeningen, betalingen aan derden en andere financiële zaken. Eén van de strategische doelstellingen gesteld door Vestia Groep is "het zorgdragen voor financiële continuïteit". De Financiële afdeling faciliteert Vestia DHZO om te voldoen aan deze doelstelling.

Daarnaast verzorgt de Financiële afdeling de interne informatie voorziening in de organisatie. Hierbij moet gedacht worden aan het in kaart brengen van processen, cijfers leveren voor managementrapportage en het verzamelen van cijfer over de hoeveelheid klachten, wachttijden enzovoorts.

Afdeling Klantenservice

De afdeling Klantenservice is de ingang voor klanten die Vestia DHZO nodig hebben. De strategische doelstelling voor deze afdeling is dan ook III. De klant centraal. De afdeling handelt de telefoongesprekken, brieven, emails en bezoekende klanten. Vroeger was de corporatie slecht bereikbaar. Op werkdagen konden klanten alleen tussen 8.00 en 10.00 bellen. Dit gaf zeven jaar geleden reden de afdeling Klantenservice op te zetten. Klanten, die nog geen huurwoning hebben via Vestia hebben contact met de afdeling Verhuur & Beheer. Zodra zij een woning hebben kunnen zij Vestia DHZO bereiken via het gratis 0800-nummer. Dit nummer wordt maandelijks 45.000 door klanten gebeld voor het melden van klachten, aanvraag voor reparaties of andere zaken.

De doelstelling van deze afdeling is dat er 80% van de vraag door de afdeling wordt afgehandeld. In het callcenter zijn ongeveer zes medewerkers per dag aanwezig, die de inkomende telefoongesprekken behandelen. De medewerkers plannen onder andere reparaties en afspraken met aannemers. De afdeling heeft drie technische servicemedewerkers, die kleine reparaties uitvoeren. Daarnaast werkt er één beleidsmedewerker. Deze stelt beleid op voor de afdeling en maakt de roosters.

Naast het callcenter is er in het kantoor van Vestia DHZO een woonwinkel. Hier komen klanten met grotendeels dezelfde vragen als die binnenkomen bij de klantenservice. Alleen is hier voor de klanten een woonwinkel, waar onder andere keukens en sanitair kan worden uitgezocht. De afdeling Klantenservice helpt deze klanten.

Woningcorporaties krijgen te maken met 'voorrangsverklaringen'. Eén medewerker van de afdeling handelt deze verklaring af. Het gaat hierbij om mensen die op medische of sociale gronden voorrang willen krijgen op een woning. Als Vestia dit goed keurt, wordt de aanvraag vervolgens bij de gemeente in behandeling genomen. Uiteindelijk is het besluit van de gemeente doorslaggevend.

De receptie valt ook onder de afdeling Klantenservice. De receptie heeft een eigen telefoonnummer. Deze lijn wordt gebruikt door aannemers, medewerkers etc.

Afdeling Jongerenhuisvesting & Facilitair

De afdeling Jongerenhuisvesting & Facilitair is samengevoegd, maar heeft ieder zijn eigen taken.

De afdeling Jongerenhuisvesting heeft woningen in voornamelijk het zuidelijke deel van de randstad beschikbaar voor jongeren en studenten. Voor deze jonge mensen heeft Vestia kamers in studentenhuizen of woningen met meerdere kamers.

Vestia is een maatschappelijk betrokken organisatie, die zich inzet voor de kwetsbare groepen in de samenleving en zoals in strategische doelstelling II. Voorzien in huisvesting van kwetsbare groepen in de samenleving wordt aangegeven, is het taak van Vestia DHZO zich in te zetten deze groep. Voor jongeren is het lastig aan een geschikte woonruimte te komen, omdat er te weinig woningen voor deze groep beschikbaar zijn. Vestia Jongerenhuisvesting reserveert een deel van hun woningvoorraad voor jongeren.

Jongerenhuisvesting is een onderdeel van Vestia Den Haag Zuid Oost, maar heeft een eigen steunkleur, website en briefpapier. Jongeren zijn een specifieke doelgroep en dit vergt ook een op maat aanpak. Deze specifieke communicatiestrategie komt tot uitdrukking in de gehele uitstraling, van beeldgebruik en taalgebruik tot en met vormgeving. Daarnaast is de keuze van de communicatie-instrumenten afgestemd op deze doelgroep.

Naast de manager zijn er op deze afdeling vier medewerkers werkzaam. Deze zijn een beheerconsulent, een senior beheerconsulent, een verhuurmakelaar en een administratief medewerker.

De afdeling Facilitair van Vestia DHZO faciliteert alles in en rond het kantoor op het Leeghwaterplein. Er zijn naast de manager zes personen werkzaam op deze afdeling. De functies op deze afdeling zijn teamleider facilitair, drie medewerkers facilitair, een medewerkers algemene dienst en een medewerkers gebouwbeheer. Zij zijn onder andere verantwoordelijk voor het gebouwbeheer, het (digitale) archief, de in- en uitgaande post en het bestellen van kantoorartikelen.

Afdeling Vastgoedonderhoud & Ontwikkeling

De afdeling Vastgoed & Ontwikkeling is gericht op planmatig onderhoud. Hierbij moet gedacht worden aan schilderwerkzaamheden aan complexen en de groenvoorziening. Verder verzorgen zij grote reparatieverzoeken en toetst deze afdeling bouwplannen van (verbeter) projecten.

De afdeling is verdeeld in twee deelgebieden; jongerenhuisvesting en het overige bezig van Vestia DHZO.

3. Artikel Stellenbosch: "Een droom die uitkomt"

Stellenbosch: "Een droom die uitkomt"

Bij haar openingshandeling op dinsdag 13 september jongstleden noemde wethouder Klijnsma het nieuwbouwproject Stellenbosch in Transvaal een goed voorbeeld van bouwen in de oude wijken. „Het is bij uitstek een voorbeeld van een plek waar jong en oud, gehandicapten en niet gehandicapten en arm en rijk samenwonen". Het project is volgens Klijnsma volkomen terecht ingezonden voor de Nieuwe Stad Prijs 2005 van de gemeente Den Haag.



Het project bestaat uit drie woonblokken voor zeer gevarieerde doelgroepen, waarbij het accent ligt op samenleven en integreren. Hart van het project is een groot plein dat de blokken met elkaar verbindt. Het totale project telt 212 woningen, waarvan 110 koopwoningen. Een blok bestaat alleen uit koopwoningen.

Het tweede blok bestaat uit huur- en koopwoningen. Het derde blok, met 54 appartementen, is bestemd voor speciale doelgroepen. Cliënten van Stichting Pelita (Indische ouderen), GDO (Chinese ouderen), Stichting Steinmetz (lichamelijk gehandicapten) en De Compaan (verstandelijk gehandicapten) wonen hier samen. De bewoners kunnen gebruik maken

van een gezamenlijk steunpunt op de begane grond. Voor de cliënten van De Compaan is ook een slaapwacht aanwezig, zodat de mensen hier zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. In project Stellenbosch wonen de cliënten beschermd, maar staan toch midden in de samenleving.

Integraal project

Stellenbosch is een integraal project. Vestia heeft namelijk ook de woonomgeving aangelegd. Daarnaast zit er onder een van de woonblokken een halfmechanische parkeergarage met plaats voor 93 auto's. In hetzelfde blok is ook een grote supermarkt gevestigd zodat de bewoners hun boodschappen om de hoek kunnen doen. En verder is er het grote buurtplein dat, dankzij de parkeergarage, autovrij kan blijven.

4. Artikel Stellenbosch is het cement van Transvaal



JAARBERICHT 2005

thema: Wonen en zorg

artikel: Stellenbosch is het cement van Transvaal



Vestia Den Haag Zuid-Oost

STELLENBOSCH IS HET CEMENT VAN TRANSVAAL

De oplevering van project Stellenbosch in Transvaal werd in stijl gevierd. Geheel in lijn met de Zuid-Afrikaanse namen van de wijk en het project kwam er op 13 september 2005 een olifant het terrein op lopen met een hele sliert buurtkinderen achter zich aan. Ze verdrongen zich om het felbegeerde plekje 'in het zadel' over te nemen van Rob van Eijkeren, directeur van Vestia Den Haag Zuid-Oost. En dat was precies de bedoeling, want Stellenbosch moet de saamhorigheid in de wijk bevorderen. Het nieuwbouwproject vormt niet alleen de verbindende schakel met de Haagse markt, het verenigt ook koop-, huur-, woonwerkwoonings, een supermarkt en een zorgblok met steunpunt.

Door de oplevering van de 212 koop- en huurwoningen van project Stellenbosch wordt de vernieuwing van Transvaal zichtbaar. Het nieuwbouwproject viel dan ook op. Bij de gemeente Den Haag, die het project nomineerde voor De Nieuwe Stad Prijs 2005. En bij de nieuwe huurders en kopers die, na een wat stroeve aanloopperiode, de weg naar hun toekomstige woning wisten te vinden. Inmiddels zijn alle woningen verhuurd en van de 110 koopwoningen is 85% verkocht. Trekpleister is het nabijgelegen marktgebied, waardoor winkelen en werken om de hoek mogelijk wordt. Vooral omdat Vestia Den Haag Zuid-Oost ook de bouw van een supermarkt in de plannen opnam. De supermarkt ligt in het verlengde van de markt en houdt de loop in de wijk levendig. Dit maakte het extra aantrekkelijk voor gegadigden voor de woonwerkwoonings.

Oase van rust

Samenleven en integreren is het uitgangspunt van Stellenbosch. Dat lukt omdat Vestia heeft voorzien in de bouw van uiteenlopende woningen voor verschillende doelgroepen. Het totale project bestaat uit drie woonblokken, waarvan één met alleen koopwoningen, één met een combinatie van koop en huur, en één voor bijzondere doelgroepen. Voor dit 'zorgblok' ging Vestia een samenwerkingsverband aan met Steinmetz (voor lichamelijk beperkten), De Compaan (voor verstandelijk beperkten), Pelita (voor Indische ouderen) en GDO (voor Chinese ouderen). De blokken liggen rondom een autovrij binnenplein waardoor de bewoners Stellenbosch als een 'oase van rust' ervaren, ondanks de nabijheid van de markt en allerlei bedrijven.

Auto's parkeren zichzelf

Opvallend aan Stellenbosch is ook de mechanische garage, die ruimte biedt aan 93 auto's. De garage maakt gebruik van het 'schuifvakstelsel'. Bewoners parkeren hun auto daarbij op een

**JAARBERICHT 2005**

thema: Wonen en zorg

artikel: Stellenbosch is het cement van
Transvaal

beweegbare plaat, die de auto vervolgens automatisch wegzet. Het schoolvoorbeeld van efficiënt ruimtegebruik. Slim omgaan met voorzieningen en ruimte is ook de filosofie achter het zorgblok. Aanvankelijk was het de bedoeling om de bewoners een breed zorgpakket aan te bieden in het steunpunt van de Compaan. Met onder andere slaapwachten en spreekuren van artsen. Dat is in 2005 nog niet helemaal van de grond gekomen. Om de integratie tussen de verschillende doelgroepen in het zorgblok te bevorderen, is wel een complexcommissie opgericht, die zich in eerste instantie vooral buigt over vuilafvoer, huisregels en hoe men elkaar kan vinden. In 2006 is het de bedoeling dat er ook voor de twee andere blokken een complexcommissie wordt opgericht. Idee is dat zij zich gaan richten op méér dan alleen kleine klachten en de leefbaarheid op Stellenbosch breed oppakken. Om dezelfde reden is het ook de bedoeling dat de wijkbeheerder regelmatig zijn neus laat zien op het terrein. Zodat er geen barstjes komen in 'het cement van Transvaal'.

5. Diensten geboden door stichting De Compaan

De Compaan biedt de volgende service aan de bewoners die wonen via Pelita en is gericht op de vraag van de bewoners:

- Aanwezigheid van een slaapdienst voor een eventuele noodoproep
- Sleutel bewaarservice (reserve sleutel in kantoor)
- Gebruik van het steunpunt
- Warme maaltijd gebruiken in het steunpunt (€ 5,50 per maaltijd)
 - o Warme maaltijd bestellen in het steunpunt en meenemen/laten bezorgen aan huis (€ 5,50 per maaltijd)
 - o Voor beide geldt 4 dagen van tevoren bestellen
- Gebruik maken van de wasmachine (€ 3,50 per was) en droger (€ 2,00) in het steunpunt
- Ontbijten en/of lunchen in het steunpunt (€ 1,75 per maaltijd per persoon, 1 dag van tevoren bestellen)
- Mogelijkheden om een enkele kopie te laten maken (€ 0,10 per kopie)
- Weghalen van vuilniszakken, oud papier en glaswerk
- Voor uw vragen kan u terecht bij het locatiehoofd
- Mogelijkheden tot boodschappenservice, medicatiedistributie e.d.

Telefoonnummers:

Kantoor Stellenbosch:	44.50.666
Steunpunt Stellenbosch:	33.00.364 (zaken aangaande het steunpunt)
Mobielnummer:	06.23.88.91.80 (in geval van nood/dringende hulp)

6. Cultuurgebonden aspecten

Bron: www.stagg.nl

Chinees

De omvang van de groep Chinese ouderen in Nederland is relatief gering. Hoewel het binnen hun cultuur gebruikelijk is dat de kinderen voor de ouderen zorgen, lukt dit hier in veel gevallen niet meer. Voor deze ouderen dreigt het gevaar van isolement. Veel Chinese ouderen hebben taalproblemen en bevinden zich in een achterstandsituatie op sociaal, cultuur en maatschappelijk terrein. Dit leidt tot sterke vereenzaming, slechte huisvesting en een slechte financiële situatie (mede door onbekendheid met het sociale voorzieningenstelsel).

Chinese ouderen hebben vaak hun hele leven in Chinese restaurants gewerkt en zijn niet altijd op de hoogte van hun rechten als burger. Ook weten ze vaak niet waar ze naar toe kunnen als ze ouder worden. Ze zijn bescheiden van aard en lopen niet met hun problemen te koop. Ze voelen zich na jaren nog steeds te gast in Nederland. De ouderen hebben behoefte aan goede huisvesting, een basisinkomen en contacten met elkaar. Met elkaar willen ze de eigen cultuur beleven.

Kenmerkende woonaspecten

De familie speelt voor Chinezen een belangrijke rol. Men leeft graag met elkaar en in familieverband. Dat geeft een gevoel van geborgenheid en sfeer. Ook is het vanzelfsprekend dat familieleden de zorg voor elkaar op zich nemen.

Veel Chinese echtparen wensen apart te slapen. 's Ochtends doen velen aan Tai-Chi (bewegingsoefeningen), waarvoor een (dak)terras handig is. De Chinese ouderen hangen sterk aan hun cultuur. Voor deze groep is het belangrijk een 'thuisgevoel' te creëren, bijvoorbeeld door de toepassing van sfeerverlichting (lampionnen), een Chinese tuin, het gebruik van hout en de kleuren lichtgeel en dieprood. Een feestzaal moet rood gekleurd zijn, geel is de kleur van de keizer en zwart is de kleur van de onderwereld.

Chinezen hechten aan hun eigen eetgewoonten. Ze drinken geen koude dranken, maar gekookt water of Chinese thee. Rijst is de basis van hun maaltijden. Voor Chinezen is voeding direct gekoppeld aan hun gezondheid. Yin en yang zijn leidende polariteiten. Iedere dag heeft met de vorige te maken en ook de gemoedstoestand bepaalt wat belangrijk is op dat moment.

Chinezen die van sociale contacten houden, hechten aan een fantastische entree, zonder rommel. De verlichting moet prettig zijn, zodat de gasten graag binnenkomen. De energie in lange, smalle gangen moet geleid worden om de Chi vast te houden, door middel van bijvoorbeeld spiegels en verlichting aan de muur. Voor ontbrekende hoeken kan een spiegel ook een remedie zijn.

Wanneer Chinese ouderen in een intramurale voorziening wonen, speelt de familie nog een belangrijke rol. Ze willen samen koken, praten, eten, de was verzorgen, boodschappen doen, et cetera.

De Chinese oudere hecht sterk aan de mogelijkheid zelf te kunnen koken. Bij voorkeur gebeurt dit door zelf gesneden verse producten te wokken. Hiervoor is het wenselijk dat de keuken is voorzien van voldoende ruimte om het eten te bereiden en van goede ventilatie- en afzuigmogelijkheden. Ook is van belang dat de keuken kan worden afgesloten van de overige ruimten. Chinese ouderen houden veel van planten in hun nabije omgeving. Het is wenselijk hiervoor voorzieningen te creëren zowel binnen op de vensterbanken als buiten, bijvoorbeeld op een balkon of terras.

Er is een voorbeeld bekend van een Chinese oudere die niet in een woning met schuin naar beneden lopende balken wilde wonen, omdat de balken de gedachte opriepen aan een hangend zwaard.

Religie en sterven

Veel Chinese ouderen zijn aanhanger van de Feng Shui-leer. Deze leer gaat uit van het principe dat alles wat ons omgeeft uit energie bestaat. De onzichtbare Chi kan met behulp van Feng Shui aan het stromen worden gebracht. Met goede Feng Shui is het mogelijk de leefomgeving van betere energie te voorzien.

Sinds 2000 is in Den Haag een Chinese begraafplaats ingericht, waar men op eigen (rituele) wijze begraven kan worden. In de nabijheid van de Chinese Brug (groepswonen voor Chinese ouderen) bevinden zich een Chinese uitvaartwinkel en een Chinese bloemenwinkel.

Omgang en zorg

Chinese ouderen stellen andere eisen aan omgang en zorg. Belangrijke aspecten zijn:

- het inschakelen van personeel dat Chinees spreekt en bekend is met de gewoonten en tradities van de Chinese oudere;
- het geven van aandacht door mensen die de achtergrond van de Chinese ouderen begrijpen;
- het tonen van respect voor de ouderen;
- vermeden moet worden dat het hoofd van de Chinese oudere wordt aangeraakt;
- het aanraken van iemand met de voeten is geheel taboe.

Chinese ouderen zijn bescheiden en lopen niet met hun problemen te koop.

Chinezen zijn gewend aan een andere medische zorg dan de westerse. Het is gebruikelijk te kijken naar het lichaam in totaliteit en niet slechts naar één ziek onderdeel. Het is voor Chinese ouderen prettig om in een aparte kamer te communiceren met de Chinese arts.

In de omgeving van De Chinese Brug (Den Haag) is een Chinese arts gevestigd.

Aanbevelingen wonen

De volgende aspecten spelen bij het wonen van Chinezen een belangrijke rol:

- extra oppervlakte om familie te kunnen ontvangen;
- een geestemuur bij de entree (iedereen die het gebouw wil betreden moet een hoek om. Kwade geesten kunnen deze hoek niet om en daarmee het gebouw niet in);
- een thuisgevoel creëren door de toepassing van de kleuren lichtgeel en dieprood, natuurlijke materialen, een Chinese tuin en het gebruik van hout;
- de keuken aan de gevel plaatsen in verband met extra ventilatie. Mogelijkheden voor ventilatie creëren via een raam;
- een afgesloten keuken maken in verband met kookluchtjes.

Indisch/Moluks

Er leven circa 300.000 personen van Nederlands-Indische en Molukse afkomst in Nederland. Het merendeel heeft een bewogen leven achter de rug en wil een rustige oude dag. De gezins- en familiebanden hebben een centrale plaats in hun leven en cultuur. Niet alleen de relaties met het gezin, maar met de hele familie zijn belangrijk. De Indisch/Molukse gemeenschap in Nederland voelt zich verantwoordelijk voor haar ouderen en mantelzorg is iets vanzelfsprekends. Ouderen worden gezien als een bron van wijsheid; jongeren dienen de ouderen te respecteren door zich bescheiden op te stellen.

Kenmerkende woonaspecten

Indisch/Molukse ouderen willen graag oud worden in een beschermde omgeving met 'de eigen mensen'. De verwerking van de oorlog speelt nog steeds een rol. De oudere heeft een sterke behoefte aan het beleven van de eigen cultuur en identiteit. Belangrijk is het creëren van een 'thuisgevoel', bijvoorbeeld door de architectuur.

Deze categorie ouderen was gewend om buiten te leven, in een omgeving waar iets viel te zien. Een omgeving die de beleving van de natuur mogelijk maakt (prettige geuren, kleuren, geluiden) is dan ook prettig voor de bewoner. De ouderen maken graag een praatje met elkaar. Naast een gemeenschappelijke ruimte is er behoefte aan gezellige zitjes op strategische plekken in het tehuis. De familie komt regelmatig in het tehuis op bezoek. Er is daardoor een grote behoefte aan logeerkamers. Het vieren van belangrijke gebeurtenissen vindt plaats in grootschalig familieverband. Dit vraagt extra oppervlakte. Bezoek wordt meestal in de openbare ruimte ontvangen. Het is van belang een onderscheid aan te brengen tussen de ontvangstruimte, verblijfsruimte en eetruimte. Indisch/Molukse ouderen stellen hoge eisen aan het eten. De maaltijd wordt gezamenlijk gebruikt, het liefst in een ruime eetkamer op de afdeling, in plaats van in een groot restaurant. Om Indische/Molukse maaltijden te bereiden verkiest men de keuken van de instelling boven een catering.

Indische/Molukse ouderen gebruiken geen toiletpapier, maar flessen water na een bezoek aan het toilet, hoewel niet altijd flessen water in het toilet aanwezig is en men dus aangewezen is op toiletpapier. Maar men hecht nog zeer aan hygiëne en goede ventilatie. Een wc-douche kan daarom de flessen water vervangen.

Religie en sterven

De oudere Indische Nederlanders kennen een grote diversiteit aan levensovertuigingen (hervormd, protestant, katholiek en een klein deel islamitisch). Voor een zorginstelling betekent dit dat er mogelijkheden moeten zijn om een bij de religieuze overtuiging passende geestelijk verzorger in te schakelen. Ouderen wensen vanuit het tehuis begraven te worden en daarom is er behoefte aan een kapel.

Voor niet-islamitische Indische/Molukse Nederlanders zijn een crematie en een begrafenis beide gangbaar. De uitvaart vindt plaats na de komst van de familie. De rituelen zijn zeer verschillend, afhankelijk van godsdienst en cultuur. Na de uitvaart worden de bloemen soms vaak bij het Indisch Monument in Den Haag gelegd of bij een monument in een andere stad.

In de Molukse gemeenschap wordt de overledene thuis of in de kerk opgebaard. Er worden psalmen gezongen in het Maleis en in het Nederlands. Bij Molukkers vindt de uitvaart veelal vanuit de kerk plaats na de komst van de (grote) familie, die uit heel Nederland komen. Graven worden heel lang verzorgd.

Omgang en zorg

Indische en Molukse ouderen stellen eigen eisen aan omgang en zorg. Belangrijke aspecten zijn:

- een respectvolle bejegening;
- een bescheiden opstelling ten opzichte van de oudere;
- het hoofd niet aanraken;
- geen oogcontact;
- oudere niet in het bijzijn van anderen corrigeren.

Indische en Molukse ouderen stellen prijs op beleefde en verfijnde omgangsvormen. Men praat zacht, ouderen gaan voor, men reikt iets aan met de rechter hand (links is niet rein). Het aanraken van iemand met de voeten is geheel taboe.

Aanbevelingen wonen

De volgende aspecten spelen bij het wonen van Indisch/Molukse ouderen een belangrijke rol:

- het opnemen van Indische/Molukse kenmerken in de architectuur (buiten leven en in grote sociale verbanden leven);
- voldoende gelegenheid voor contact met de buitenwereld, bijvoorbeeld door het realiseren van een centrale binnentuin;
- aandacht voor een overdekte buitenruimte (bijvoorbeeld een bij het Nederlandse klimaat passende veranda);
- centrale keuken die maaltijden bereidt die voldoen aan de specifieke eisen;
- ruime eetkamer op de afdeling;
- scheiding tussen eet- en verblijfsruimte;
- voldoende logeerkamers voor de familie;
- grote gemeenschappelijke ruimte om bezoek te kunnen ontvangen;
- gebedsruimte, kapel;
- een wc-douche in de toiletruimte.

7. Gebreken aan het gebouw volgens Fu Hua Low

Fu Hua Low is de Chinese bewonersgroep van Stellenbosch. Zij huren een deel van de gemeenschappelijke ruimte van stichting De Compaan. Hiervoor zouden zij graag een beheerovereenkomst hebben.

Stank overlast

- Vervuiling door een bewoners van de Compaan, die zijn behoefte in de berging van het woonzorgcentrum Stellenbosch doet;
- Een lek of gat in de groene afvalcontainer;
- Stichting de Compaan deponeert incontinentie materiaal van bewoners in normale vuilniszakken, doordat de containers kapot zijn lekt dit bij het verplaatsen van de containers in de gangen en liften;
- Appartementen, die zich boven de keukens van stichting De Compaan bevinden, hebben last van stank van de keukens.

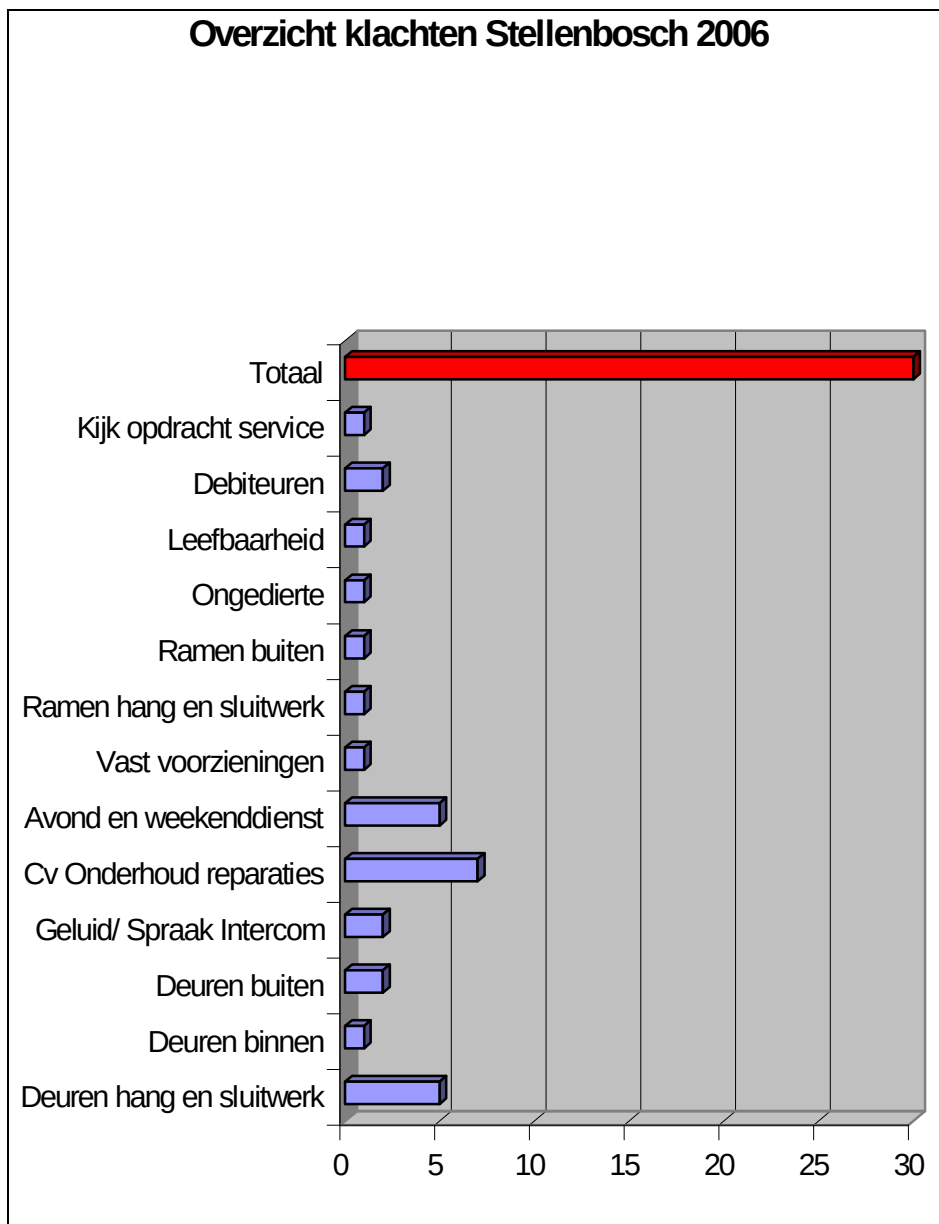
Water

- De deurbellen op de bovenste verdiepingen gaan stuk door roest of kortsluiting;
- Regenwater blijft staan op de galerij. Oudere bewoners zijn bang dat de galerij met vorst niet meer toegankelijk voor hen is;
- Graag een luifel boven de deuren van de bovenste woonlaag, deze zijn nu niet overdekt;
- Er staat water in de meterkast in de kelder.

Overig

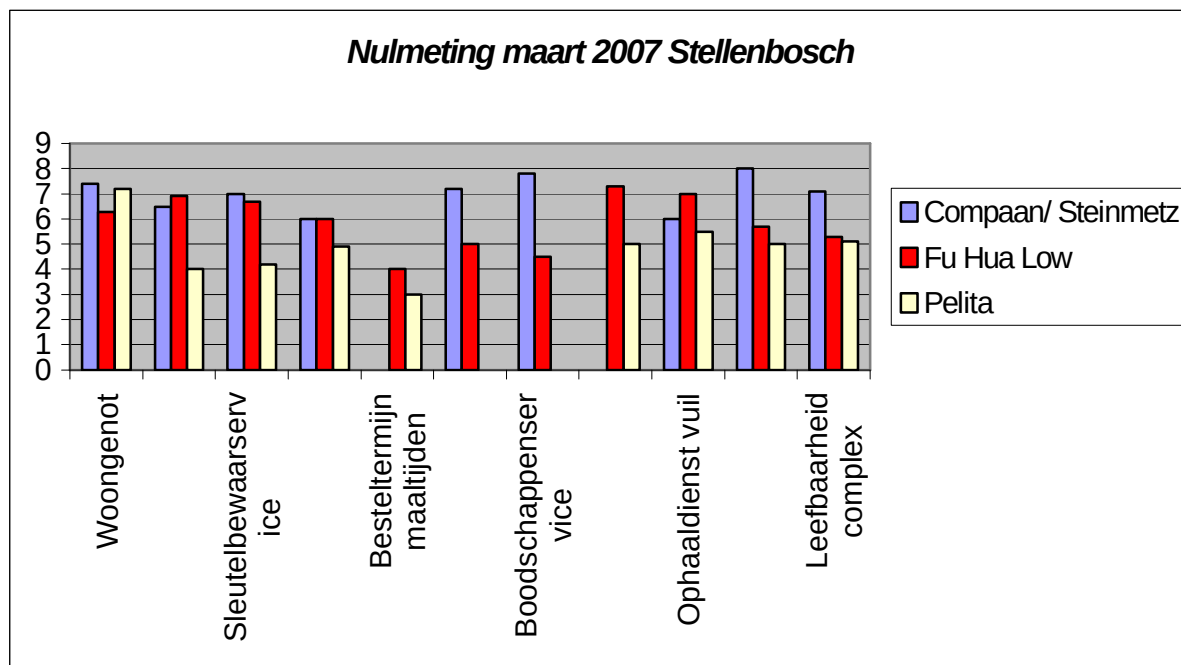
- Het gebouw heeft te maken met ratten en muizen;
- De glasbewassing is zeker drie maanden niet uitgevoerd;
- Het schoonmaakprogramma is nergens in het gebouw terug te vinden;
- De meterkast in de kelder maakt erg veel lawaai;
- De schuifdeuren in de gemeenschappelijke ruimte kunnen heel moeilijk op slot. De inboedelverzekering heeft aangegeven dat deze op een andere manier vergrendeld moeten worden;
- De Chinese bewoners begrijpen de Nederlandse handleiding niet en hebben een motor in de afzuigkap gezet wat officieel niet is toegestaan.

8. Overzicht klachten Stellenbosch 2006



9. Uitkomsten groepsgesprekken bewoners Stellenbosch

Alle bewoners is gevraagd een cijfer te geven voor de verschillende diensten. Daarnaast is gevraagd een cijfer te geven voor hun woongenot en de leefbaarheid.



Synergie

De bewoners in het Stellenbosch complex wonen met vier heel verschillende groepen in een complex dat gebouwd is om synergie tussen de bewoners te stimuleren. Het grote Steunpunt op de begane grond was bedoeld voor alle groepen en zou integratie stimulerend werken.

Nog voor de opening van het complex ontstond er tweedeling in het complex. Door tijdgesprek en angst voor leegstand is besloten de ouderen van vereniging Fu Hua Low een eigen gemeenschappelijke ruimte te geven. In de nieuwe situatie zou de Indische minderheid van stichting Pelita samen met stichting De Compaan en stichting Steinmetz een gemeenschappelijke ruimte delen.

Bewoners stichting Pelita

De Indische bewoners van stichting Pelita hebben onderling goed contact. Deze doelgroep vormt een eigen kleine groep waar zowel binnen als buiten de huiskamers samen activiteiten worden ontplooid.

Indische ouderen- stichting De Compaan en stichting Steinmetz

De Indische ouderen geven aan in een rustige omgeving elkaar te willen treffen. De gemeenschappelijke ruimte in het steunpunt is hier geen geschikte locatie voor. Daarnaast zijn zij met een klein gezelschap dat het goed mogelijk maakt elkaar in een woning op te zoeken. De Indische bewoners van stichting Pelita vinden de bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz te luidruchtig. Het pleintje gebruiken de bewoners niet, omdat zij last hebben van meeroken met de bewoners van stichting De Compaan.

Verder vinden zij het erg onhygiënisch dat er soms een bewoner van stichting De Compaan zijn behoefte doet in de kelder.

De Indische ouderen van stichting Pelita zeggen dat de combinatie van ouderen en verstandelijk gehandicapten geen goede combinatie is om in één complex te wonen. De Indische ouderen willen graag rustig wonen.

De Indische bewoners vinden dat er soms bewoners van Stichting de Compaan niet tijdig verschoond rondlopen zowel binnen als buiten het gebouw. Dit mag volgens hen niet gebeuren, omdat het onhygiënisch is en onnodig stankoverlast veroorzaakt.

Indische ouderen- Chinese ouderen

Het contact tussen de Indische en Chinese bewoners is goed. Deze twee groepen groeten elkaar altijd en voeren in het complex korte gesprekken. De twee groepen trekken niet als groep met elkaar op, maar als burens onderhouden zij sociale contacten. De Indische bewoners voelen zich welkom in de gemeenschappelijke ruimte van de Chinese bewoners, maar geven aan uit respect en verschil in cultuurbeleving hier niet te komen. Daarnaast is er een taalbarrière waardoor communiceren tussen de groepen moeizaam verloopt.

Stichting De Compaan/ stichting Steinmetz

Deze bewoners wonen met erg veel plezier in het complex. Zij trekken voornamelijk met elkaar op maar vinden het geen probleem de gemeenschappelijke ruimte te delen met de Indische of Chinese bewoners. De enige irritatie is dat de Chinese bewoners af en toe geluidsoverlast veroorzaken.

Vereniging Fu Hua Low

De bewoners onderling hebben erg veel contacten. De gemeenschappelijke ruimte wordt gebruikt voor sociale contacten tussen bewoners van de Chinese gemeenschap. Elke middag worden hier Chinese spelen gespeeld. Toch is er een aantal bewoners die zich niet thuis voelen in de groep.

Chinese ouderen- stichting De Compaan en stichting Steinmetz

De Chinese bewoners wilden graag een eigen gemeenschappelijke ruimte en hier zijn zij erg blij mee. Tussen de bewoners van stichting De Compaan, stichting Steinmetz en vereniging Fu Hua Low is oppervlakkig contact.

De Chinese ouderen vinden de patatdag op woensdag bij het steunpunt erg leuk, maar volgens de begeleiders van stichting De Compaan zijn zij nog nooit geweest.

Chinese ouderen- Indische ouderen

Er vindt weinig contact plaats tussen de Chinese ouderen en de Indische ouderen. De Chinezen hechten veel waarde aan hun privacy en houden in de gemeenschappelijke ruimte vast aan hun eigen gewoonten. De ruimte delen op vaste tijden wordt niet als een goede oplossing gezien.

De Chinezen hebben wel meerdere keren feesten gegeven in het Stellenbosch complex. Het éénjarig jubileum van de vereniging Fu Hua Low wordt voor het gehele complex gevierd. De Chinezen hebben aangegeven open te staan voor dit soort activiteiten, maar verder geen behoefte te hebben aan meer contacten met de andere bewonersgroepen.

Samenvatting

De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz hebben onderling goed contact. Deze groepen maken gebruik van dezelfde gemeenschappelijke ruimte.

De Chinese bewoners hebben hun eigen gemeenschappelijke ruimte en zijn erg op zichzelf. Door een taalbarrière en de eigen normen en waarden is het voor hen lastig andere contacten te leggen. Daarnaast hebben zij hier weinig behoefte aan. Met de Indische bewoners hebben zij af en toe contact. Deze contacten beperken zich tot burenccontact.

De Indische bewoners en de bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz hebben minimaal contact. De Indische ouderen geven aan rustig te willen wonen en te recreëren. Dit is niet mogelijk in de gemeenschappelijke ruimte van stichting De Compaan.

Gebouwgebonden gebreken

Het grootste deel van de gebouwgebonden gebreken³¹ aan het complex Stellenbosch zijn ontstaan door gebreken bij de bouw van het complex. In dit hoofdstuk wordt beschreven welke gebreken het complex kent.

Wateroverlast

In het complex is er sprake van waterschade. Bij de bouw van het complex zijn de galerijplaten niet waterpas geplaatst, waardoor er water onder de voordeuren de woningen loopt. De bewoners hadden last van waterschade. Om dit probleem op te lossen zijn er gaten in de galerijplaten geboord, die het water af moesten voeren. Het water liep hierdoor bij de onderburen langs de voordeur, waardoor de

³¹ Bijlage G: Gebreken aan het gebouw volgens Fu Hua Low

deurbellen verroestten. De bewoners van de bovenste laag zouden graag luifels boven de deuren willen, zodat zij droog staan tijdens regen.

Het waterprobleem zal worden opgelost door het plaatsen van goten langs de galerijen. Verder zullen de bewoners worden voorgelicht niets dicht te stoppen, zodat het water op de juiste manier afgevoerd zal worden. De defecte deurbellen zullen worden vervangen.

Vuilafvoer

Bij de bouw van Stellenbosch is uitgegaan dat er rondom het complex door de gemeente Den Haag ondergrondse vuilcontainers geplaatst zouden worden. Hierdoor is er in het gebouw geen containerruimte gecreëerd. De gemeente heeft afgezien van het plaatsen van ondergrondse containers. Er moest worden gezocht naar een andere manier waarop het huisvuil moet worden opgeslagen. Vestia DHZO heeft gekozen een geïmproviseerde containerruimte in de gezamenlijke meterkast in de kelder van het complex te plaatsen. Deze kelder ligt een halve verdieping onder straatniveau wat het lastig maakt de containers buiten te plaatsen. Naast dit ongemak klagen de bewoners over stankoverlast. De containerruimte is niet geïsoleerd en voldoet niet aan de eisen die gesteld zijn voor het opslaan van vuil.

De bewoners ervaren veel overlast van ongedierte in de woningen en het complex. Een deel van de oorzaak wordt geweid aan het ontbreken van professionele vuilafvoer.

Woon-zorg-welzijn complex Stellenbosch bevindt zich in het Groothandelsgebied waar vier dagen per week de Haagse Markt geopend is. De kooplieden moeten betalen voor het afvoeren van hun bedrijfsmatig afval. Ongeveer 2 kilometer van de Haagse Markt had de gemeente ondergrondse containers geplaatst, maar de ervaring was dat de marktlieden hier hun afval heen brachten. De containers waren het over grote deel van de tijd overvol en zowel bewoners als marktlieden zetten hun vuil naast de containers. De gemeente heeft besloten de containers te verwijderen en er is een containerruimte in het complex gesitueerd.

In maart 2007 heeft Vestia DHZO in samenspraak met de gemeente Den Haag besloten alsnog ondergrondse vuilcontainers rondom het Stellenbosch complex te plaatsen. De bewoners gaan ervan uit dat de problemen met betrekking tot vuilnis hiermee opgelost zullen zijn. Als gebruik gemaakt gaat worden van ondergrondse vuilafvoer kan gekozen worden om deze af te sluiten, zodat alleen buurtbewoners gebruik kunnen maken het systeem of het kan open gelaten worden. De kans is erg groot dat bij de keuze voor open containers de marktlieden hun afval gaan deponeren in deze containers. Daartegenover staat dat andere gemeenten, zoals Groningen³², de ervaring hebben dat een gesloten systeem voor meer zwerfafval in de omgeving zorgt. De bewoners van Stellenbosch geven momenteel al aan dat zij hinder hebben van de hoeveelheid zwerfvuil in de omgeving.

Een optie zou kunnen zijn om voor de kooplieden van de Haagse Markt aparte ondergrondse containers te plaatsen. Er kan gewerkt worden met het Diftarsysteem. Alle bewoners en marktlieden krijgen een persoonlijk pasje om afval in de container te kunnen deponeren. Elke kilo afval die wordt afgevoerd wordt betaald door degene waarvan het afkomstig was; "de vervuiler betaalt". De tarieven hiervan zullen echter laag moeten zijn, zodat iedereen gestimuleerd wordt het niet te dumpen. De provincie Friesland ervaart erg veel voordelen aan dit systeem. Zij geeft aan dat bewoners bewuster zijn geworden en de hoeveelheid huisvuil is gereduceerd. Wel is er in de omgeving meer zwerfvuil ontstaan.

Zwerfvuil

Zoals eerder aangegeven heeft de Haagse wijk Transvaal in hoge mate te maken met zwerfvuil onder andere afkomstig van de Haagse Markt en vervuiling door bewoners. Een manier om het zwerfvuil tegen te gaan is het bewust maken van de bewoners en een omgeving creëren waarin bewoners elkaar aan durven te spreken op vervuiling. Een optie is samenwerking aangaan met Go4it. Go4it is een initiatief van de gemeente Den Haag en het idee van het project om jongeren van 12 tot en met 17 in hun eigen wijk schoonmaakwerkzaamheden en opknaptakken te laten uitvoeren onder begeleiding van een Go4it medewerker. De jongeren ontvangen een kleine vergoeding en worden alert gemaakt op het leefbaar en veilig houden van hun woonwijk. Dit betekent voor Vestia DHZO dat tegen relatief lage kosten³³, grote verbeteringen ten aanzien van de leefbaarheid en veiligheid kunnen worden geboekt.

³² Bijlage I: Artikel ondergrondse uitvuilopslag

³³ Bijlage K: Kosten

Stankoverlast

Veel bewoners van het complex ervaren stankoverlast. De buizen van uitvoer van kooklucht zijn te dicht bij de invoerkanalen van buitenlucht geplaatst. Op het complex zijn verschillende culturen met verschillende eetgewoonten. Toen het complex ontworpen werd is hier geen rekening mee gehouden, waardoor het nu een punt van irritatie voor de bewoners oplevert. De enig optie om dit probleem te verhelpen is het verlengen van de uitvoerbuizen. De Welstandscommissie van de gemeente Den Haag geeft hier echter geen toestemming voor. De buizen zullen bij verlenging vanaf de straat zichtbaar worden, wat door de gemeente niet is toegestaan. Er kan hierdoor geen oplossing komen de stankoverlast te verhelpen.

Overige gebouwgebonden gebreken

Het complex kent een aantal gebouwgebonden gebreken. In veel woning is de verwarmingsketel defect. Dit is in veel gevallen gemeld bij de Klantenservice van Vestia DHZO, maar nog niet verholpen. Tijdens het onderzoek is een inventarisatie gemaakt van de gebouwgebonden problemen in het gebouw. Aan de hand van deze inventarisatie is een opdrachtbon uitgegaan naar de monteur. In de meterkast in de kelder staat vaak water. Er zal gekeken worden waar dit vandaan komt om tot een oplossing te komen.

Samenvatting

Tijdens de bouw van het complex Stellenbosch zijn een aantal gebreken ontstaan. Allereerst is er geen rekening gehouden met vuilafvoer, omdat men tijdens de bouw uitgang van externe ondergrondse vuilafvoer. Toen de gemeente hiervoor geen toestemming verleende, moest in pandig een alternatief geconstrueerd worden. Deze constructie veroorzaakt stankoverlast en ongedierte. Naast de stankoverlast uit de geïmproviseerde containerruimte hebben de bewoners last van stank in de woningen. Deze ontstaat doordat de uitvoer van lucht en inlaat van frisse lucht te dicht bij elkaar zijn geplaatst.

Veel bewoners ondervinden overlast van regenwater. Op de bovenste etage loopt het water onder de voordeuren door. Dit wordt veroorzaakt doordat de galerijplaten niet op de juiste wijze zijn geplaatst. Naast het water dat de woningen instroomt, loopt er water via de gevel naar beneden. Dit veroorzaakt onder andere een defect aan de deurbellen.

Het complex heeft naast deze gebreken nog een aantal kleinere problemen.

Dienstverlening

Bij het onderzoek naar de behoeften van de bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz zijn 15 van de totaal 25 bewoners betrokken. Een aantal bewoners van stichting De Compaan zijn bewust niet bij het onderzoek betrokken, omdat hun handicap dit niet toelaat.

Van de 15 bewoners gaven 13 bewoners aan erg veel woongenot te ervaren in woon-zorg en welzijnscentrum Stellenbosch. Geen van de bewoners kon een punt aandragen waarin met spoed verandering zou moeten komen.

Het groepsgesprek met vereniging Fu Hua Low wordt bijgewoond door ongeveer 15 Chinese bewoners van Stellenbosch. Vanwege de taalbarrière is een tolk aanwezig bij het groepsgesprek. Duidelijk wordt dat de bewoners van vereniging Fu Hua Low niet op de hoogte zijn van de dienstverlening waar zij gebruik van kunnen maken.

Het groepsgesprek met de bewoners van stichting Pelita werd bezocht door vijf bewoners. Twee bewoners waren afwezig omdat zij geen behoefte meer voelen te praten over de problemen op Stellenbosch. Eén van hen heeft in een anonieme brief aangegeven wat de problemen op het woon-zorg en welzijnscomplex zijn. De uitkomsten van de drie groepen zijn hieronder te lezen.

Dienstverlening van Stichting de Compaan

Gemeenschappelijke ruimte

De gemeenschappelijke ruimten worden door Vestia DHZO verhuurd aan stichting De Compaan. De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz hebben in de gesprekken aangegeven erg tevreden te zijn over de gemeenschappelijke ruimte. Ze geven wel aan behoeften te hebben aan meer activiteiten in het steunpunt.

De bewoners van stichting Pelita mogen van dezelfde gemeenschappelijke ruimte gebruik maken. Deze bewoners geven aan niet meer gebruik te willen maken van de gemeenschappelijke ruimte. De

voornaamste reden hiervoor is dat zij niet ongestoord kunnen zitten in de ruimte, veelal geen normale conversatie mogelijk is en dat zij de omgeving niet netjes onderhouden vinden.

De bewoners van vereniging Fu Hua Low zijn erg blij met de eigen gemeenschappelijke ruimte. Wel willen zij een beheerovereenkomst afsluiten voor de ruimte die zij huren van stichting De Compaan.

Ontbijt- lunch- en maaltijdservice

De mogelijkheid van ontbijten en lunchen wordt alleen gebruikt door bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz. Deze bewoners zijn erg tevreden over het ontbijt en de lunch.

De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz geven aan graag verzoeken voor maaltijdkeuzes te willen indienen. Daarnaast vinden veel bewoners dat de maaltijden te klein zijn en dat er te weinig rekening met de wensen van de bewoners wordt gehouden.

De bewoners van stichting Pelita geven aan geen gebruik meer te maken van de maaltijdservice. De kwaliteit van de maaltijden vinden zij slecht. Verder vinden zij het vervelend dat het niet mogelijk is om in het geval van ziekte op de dag zelf de maaltijd te bestellen.

Chinezen hebben geheel eigen eetgewoonten. Om deze reden maken de bewoners van vereniging Fu Hua Low ook geen gebruik van de maaltijdservice. De bewoners geven aan dat zij in nood wel gebruik zouden willen maken van de maaltijdservice, maar dat het besteltermijn van 4 dagen te lang is.

De bewoners van vereniging Fu Hua Low zijn erg tevreden over de zaterdag in de gemeenschappelijke ruimte van stichting De Compaan en geven aan vaak aanwezig te zijn. Alleen wordt vanuit deze stichting aangegeven dat Chinese bewoners nooit komen.

Sleutelservice

De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz zijn tevreden over de sleutelbewaarservice.

De bewoners van stichting Pelita hebben geen behoeften aan een sleutelservice. Zij twijfelen of deze service veilig verloopt. Van één van de bewoners is een keer zijn portemonnee gestolen uit de gemeenschappelijke ruimte van stichting De Compaan. Hier is door de begeleiders geen actie op ondernomen.

De bewoners van vereniging Fu Hua Low zijn over de sleutelservice erg positief over. Zij waren niet op de hoogte van de dienst. Wel willen zij de garantie hebben dat er een goed registratiesysteem is, zodat alleen de bevoegden de sleutel kunnen halen.

Boodschappenservice

De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz vinden het goed dat zij met een begeleider boodschappen kunnen doen. Wel zouden zij graag hulp krijgen met het doen van luxe boodschappen zoals kleding.

De bewoners van stichting Pelita hebben geen behoefte aan deze dienst.

De bewoners van vereniging Fu Hua Low doen zelf hun boodschappen bij een Chinese groothandel. De jongere bewoners nemen de boodschappen voor de oudere bewoners mee. De Chinezen hebben behoefte aan andere producten en het is niet voor de hand liggend dat dit door Nederlander gedaan wordt.

Slaapwacht

De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz zijn over het algemeen tevreden over de slaapdienst. Een aantal bewoners geeft aan dat de slaapwacht niet altijd komt als zij bellen en dat ze graag meer hulp zouden willen met het innemen van medicijnen en met het in bed komen.

De Indische bewoners van stichting Pelita geven aan dat de slaapwacht niet in het bezit is van diploma's. Mocht er iets gebeuren belt de slaapwacht het alarmnummer. De bewoners van stichting Pelita vinden dat als zij de slaapwacht kunnen bellen, zij ook in staat zijn het alarmnummer te bellen. De slaapwacht zien zij hierdoor als overbodig.

De meeste bewoners van de Chinese vereniging Fu Hua Low zijn niet op de hoogte. Er woont een aantal ouderen in het complex. Voor deze bewoners zou het goed zijn om een alarmsysteem om hun nek te dragen. Graag zouden de bewoners over deze dienst meer informatie krijgen, zoals een telefoonnummer.

Zolang de bewoners niet extra moeten betalen, zullen hier een aantal bewoners gebruik van willen maken.

Wasmachine en droger

Voor de meeste bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz wordt de was samen met een begeleider gedaan. De bewoners zijn tevreden.

De bewoners van stichting Pelita hebben geen behoeften aan de mogelijkheid te wassen en te drogen in de machines van stichting De Compaan.

Bij de Chinese ouderen wordt er bijna geen gebruik van gemaakt. Overdag is de wasmachine en de droger in gebruik door de bewoners van stichting De Compaan. Dus mochten de Chinese bewoners hiervan gebruik willen maken moet dit in de avonden of de weekenden.

Ophaaldienst vuilnis, oud papier en glaswerk

De vier doelgroepen geven aan blij te zijn dat het huisvuil wordt opgehaald. Alle groepen zouden wel graag een scheiding willen van vuilnis, oud papier en glas. De papier- en glasbakken staan voor veel bewoners te ver weg om zelf hun afval weg te brengen. De bewoners van vereniging Fu Hua Low zouden graag nog de mogelijkheid hebben dat oude kleding wordt opgehaald. Stichting De Compaan gooit incontinentiemateriaal weg zonder de hiervoor bestemde zakken te gebruiken. De Indische bewoners van stichting Pelita zouden graag zien dat stichting De Compaan hier wel gebruik van gaat maken.

De bewoners van Pelita moeten altijd bellen naar stichting De Compaan om het vuil op te laten halen. Verder is het vervelend dat al het vuil met de lift meegaat, waardoor daar stankoverlast ontstaat.

Kopieermogelijkheid

De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz maken geen gebruik van deze dienst. De Indische ouderen van stichting Pelita vinden de prijs per kopie veel te duur. Supermarkten geven de mogelijkheid voor de helft te kopiëren.

De Chinese ouderen van vereniging Fu Hua Low zijn blij met de mogelijkheid. Zij maken ook zo nu en dan gebruik van de fax.

Dienstverlening Vestia DHZO

Een aantal diensten verloopt via Vestia DHZO. Voorbeelden van diensten zijn schoonmaak van het complex en plantsoenonderhoud. De bewoners zijn gevraagd wat zij van deze diensten vinden.

Schoonmaak

De bewoners van de Indische en Chinese doelgroepen zijn ontevreden over de schoonmaak. Zij vinden dat het schoonmaakbedrijf zich niet aan het rooster houdt. Beide groepen geven aan graag te willen betalen voor een schoon gebouw, maar momenteel hebben zij het gevoel dat het geen effect heeft. Beide groepen vinden €12.- per maand te veel geld voor de kwaliteit die wordt geleverd.

Plantsoenonderhoud en bloembakken

Alle bewonersgroepen geven aan graag meer onderhoud te willen voor de bloembakken. Vanaf de opening heeft er alleen nog onkruid in de bakken gestaan. De bewoners betalen € 8.- per maand aan Vestia DHZO voor plantsoenonderhoud. De Chinese bewoners van vereniging Fu Hua Low hebben viooltjes in de bakken gezet, terwijl dit de taak van Vestia DHZO zou moeten zijn.

De Chinese bewoners van vereniging Fu Hua Low geven aan ook meer aandacht voor de struiken aan de kant van het Stellenboschplein te willen.

Gewenste extra voorzieningen

Het woongenot van de bewoners van woon-zorg en welzijnscentrum Stellenbosch moet verhoogd worden. Er is gekeken naar wat de bewoners missen om optimaal woongenot te kunnen ervaren.

Doktersspreekuur

De Indische bewoners van stichting Pelita zijn teleurgesteld omdat er bij het betrekken van de woningen was aangegeven dat er een doktersspreekuur in het complex zou zijn. Zij zouden het fijn vinden als er een spreekuur komt, maar zien dit niet als noodzakelijk. De bewoners van vereniging Fu Hua Low hebben nog erg veel behoefte aan een arts. Zij zijn nu afhankelijk van hun kinderen en deze wonen vaak ver. Hierdoor is het lastig een dokter te bezoeken. De voornaamste taak van de arts zal het meten van de bloeddruk zijn. In de ideale situatie komt de arts elke 14 dagen. Mocht dit niet mogelijk zijn volstaat eens per maand ook. De voorkeur gaat uit naar een Chinese arts. De bewoners zien zelf in dat dit een lastige opgave zal worden. Een andere arts volstaat ook.

Brandveiligheid en inbraakbeveiliging

De bewoners en de stichtingen die de bewoners vertegenwoordigen hebben aangegeven twijfels te hebben over de brandveiligheid en inbraakbeveiliging. De oudere en minder mobiele bewoners hebben de angst niet uit het complex te komen bij brand.

Een aantal bewoners heeft aangegeven zich niet veilig in de buurt te voelen en graag ervan verzekerd te willen zijn dat het complex niet inbraakgevoelig is.

Samenvatting

Naar aanleiding van het behoefteonderzoek kan worden gesteld dat de bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz tevreden zijn over de dienstverlening.

De ouderen van vereniging Fu Hua Low zijn slecht op de hoogte van de geboden diensten. Dit komt onder andere door de taalbarrière. Deze doelgroep heeft weinig tot geen gebruik gemaakt van de dienstverlening, maar geeft aan dat zij hier wel behoefte aan heeft.

De ouderen van stichting Pelita zijn erg ontevreden over de dienstverlening. Deze groep zegt geen gebruik te willen maken van de diensten.

De dienst die gemist wordt, is een doktersspreekuur. Voornamelijk de ouderen van vereniging Fu Hua Low willen graag dat deze dienst geboden wordt. De Indische bewoners van stichting Pelita geven aan de dienst nooit gemist te hebben.

Veel bewoners zouden graag hebben dat het complex wordt voorzien van betere preventie tegen inbraak en brand.

10. Aanbevelingen Stellenbosch

Na het onderzoek naar de problemen in woon-zorg en welzijnscomplex Stellenbosch zal in dit hoofdstuk een aantal aanbevelingen gedaan worden. Het onderzoek bestaat uit drie onderdelen. Deze onderdelen zijn het behoefteonderzoek, de gebouwgebonden gebreken en de synergie tussen de verschillende doelgroepen. Per onderdeel zal aangegeven worden wat de aanbevelingen zijn. Er zullen daarnaast een aantal algemene aanbevelingen worden opgenomen.

Bewoners stichting Pelita

Tijdens het overleg op 10 april 2007³⁴ heeft stichting Pelita besloten geen beheerovereenkomst af te sluiten met Vestia DHZO met betrekking tot de vijf woningen die nu bewoond worden door de Indische ouderen. Aangezien de Indische ouderen hebben gezegd zich niet veilig te voelen in de wijk en daarbij minimale aansluiting hebben met de andere doelgroepen op Stellenbosch is besloten de woningen van deze doelgroep bij mutatie te verhuren aan de andere doelgroepen. De bewoners dachten dat 20 Indische huishoudens zouden gaan wonen in Stellenbosch. Deze bewoners zijn naar het complex verhuisd, omdat zij de behoefte hebben samen te wonen met andere Indische ouderen. Momenteel wonen er nog vijf huishoudens en zij geven aan zich een minderheid te voelen in het complex. De Indische ouderen zijn ontevreden over de dienstverlening, maar ervaren hun woning als prettig. Het toekomstbeeld van de Indische gemeenschap op Stellenbosch is dat deze steeds verder uitgedund zal worden. Woningcorporaties sluiten met de gemeente een prestatieafspraken over het aantal woongroepen dat de corporatie zal huisvesten. Vestia DHZO zal gaan kijken of de mogelijkheid bestaat een nieuwe woongroep voor ouderen te starten.

Indische ouderen achten veel waarden aan een veilige woonomgeving. Door het oorlogsverleden van veel ouderen, willen zij niet opnieuw geconfronteerd worden met het gevoel van onveiligheid. Daarnaast is het van belang dat de woningen relatief goedkoop zijn. Veel Indische ouderen leven van een AOW-uitkering en zijn niet in staat veel geld te betalen voor hun woning.

Deze beslissing leidt ertoe dat er twee opties zijn:

de Chinese gemeenschap op Stellenbosch uitgebreid kan gaan worden met zes woningen, waardoor zij op een totaal komen van 28 woningen en hierdoor de meerderheid zullen gaan vormen op Stellenbosch;

of de cliënten van stichting De Compaan kan uitgebreid gaan worden. Stichting De Compaan geeft aan dat er voor hen meer financiële ruimte zal ontstaan, wat de mogelijkheid voor een Chinese sociaalwerker zou kunnen betekenen.

Beheerovereenkomst

Gemeenschappelijke ruimte

De Chinese ouderen van vereniging Fu Hua Low hebben gevraagd om een beheerovereenkomst met betrekking tot de woningen en de gemeenschappelijke ruimte. De gemeenschappelijke ruimte wordt in zijn geheel gehuurd door stichting De Compaan. Deze stichting wil niet onderverhuren. Er moet geprobeerd worden een overeenstemming te bereiken met stichting De Compaan. De kosten per Chinees huishouden worden bij gebruik van de woning tweemaal zo duur, als dat zij gebruik blijven maken van de gemeenschappelijke ruimte bij stichting De Compaan³⁵. Aangezien stichting De Compaan heeft aangegeven niet als verhuurder te willen optreden, wordt in samenwerking met een advocaat een driepartijen overeenkomst opgesteld. Het voordeel hiervan is dat Vestia DHZO de verhuurder blijft.

Woningen

Naast de beheerovereenkomst met betrekking tot de gemeenschappelijke ruimte, zal er met vereniging Fu Hua Low een beheerovereenkomst³⁶ worden gesloten over de woningen die zij op het Stellenbosch complex afnemen.

³⁴ Bijlage O: Notulen overleg 10 april 2007

³⁵ Bijlage K: Kosten en baten analyse

³⁶ Bijlage J: Beheerovereenkomst woningen Fu Hua Low

Communicatie

De Chinese en Indische ouderen hebben aangegeven dat het hen ontbreekt aan duidelijke communicatie. De Chinese ouderen spreken de taal niet en begrijpen de gebruikershandleiding van de woning en andere brieven die zij van Vestia DHZO ontvangen niet. Als Vestia DHZO de bewoners wil bereiken moet zij op de hoogte zijn van de cultuurgebonden aspecten van de doelgroep. Belangrijke informatie zal voor de Chinese bewoners vertaald moeten worden.

Bij de andere bewonersgroepen moet ook duidelijk worden vastgesteld op welke manier er naar hen gecommuniceerd moet worden. Op deze wijze bedient Vestia DHZO haar klanten optimaal.

Synergie

Er zal geaccepteerd moeten worden dat de vier groepen die Stellenbosch bewonen compleet verschillend zijn. Geen van de doelgroepen heeft behoefte aan diepgaand contact met de andere doelgroepen.

Zoals eerder is aangegeven zullen de bewoners van stichting Pelita andere woonruimte aangeboden worden. Zowel vereniging Fu Hua Low als stichting De Compaan beschikken over voldoende gegadigden voor het huren van een woning in Stellenbosch. Beperking tot twee hoofdgroepen, ten noeme vereniging Fu Hua Low en stichting De Compaan met stichting Steinmetz als onderdeel, zorgt dat deze twee groepen prettig naast elkaar kunnen leven. Integratie tussen deze partijen kan gestimuleerd worden door middel van gezamenlijke activiteiten, zoals de viering van het jubileum van vereniging Fu Hua Low of een activiteit vanuit stichting De Compaan. Deze activiteiten bevorderen de synergie, maar het lijkt onwaarschijnlijk dat dit zal lijden tot de uitgangssituatie: samen wonen en leven met verschillende culturen, leeftijden en sociale niveaus. De Chinese ouderen hebben hun eigen gemeenschappelijke ruimte. Hier doen zij Chinese spelen en spreken de Chinese taal. Zij sluiten zich af voor de andere groepen. Dit komt niet overeen met de uitgangssituatie, maar zal ook niet veranderd kunnen worden. Veel Chinese ouderen kunnen niet voldoende Nederlands spreken om een conversatie te vormen met een bewoner van een andere doelgroep. Ook de bewoners van stichting Steinmetz hebben door hun ziekte moeite contacten met andere groepen te leggen.

Stichting De Compaan zal zich gaan inzetten voor het opzetten van een Bewonerscommissie. Alle vier doelgroepen moeten in deze commissie vertegenwoordigd worden. De Bewonerscommissie moet structureel overleg plegen over de organisatie van activiteiten en het bespreekbaar maken van problemen in het complex.

De Chinese bewoners laten zich positief uit over de patatdag. Het is goed om deze te promoten onder de Chinese bewoners. Als deze bewoners vaker op deze avonden aanwezig zijn, zal er meer synergie ontstaan tussen de verschillende groepen. De kosten voor het deelnemen aan de patatavond bedragen momenteel €1,- per persoon. De Chinese bewoners kunnen bereikt worden als stichting De Compaan hen uitnodigt voor deze avonden. De Chinezen weten dat zij welkom zijn, maar het is goed om de avonden laagdrempelig te houden.

Gebouwgebonden gebreken

Alle bewoners hebben op een lijst aangegeven wat er aan hun woning mankeert. Deze gebreken moeten zo spoedig mogelijk worden opgelost. Voor een aantal problemen is geen oplossing. Hiervan moeten de bewoners op de hoogte worden gesteld.

De bewoners moeten op de hoogte worden gesteld op welke wijze zij als het onderzoek is afgerond hun gebreken kunnen melden, zodat hier snel actie op wordt ondernomen.

Dienstverlening

Service Level Agreement

De dienstverlening van stichting De Compaan moet door middel van een Service Level Agreement gecommuniceerd worden naar de bewoners. In deze Service Level Agreement moeten de wensen en eisen van de bewoners voor zover mogelijk verwerkt worden.

Er zijn afspraken dat stichting De Compaan dienstverlening zou verzorgen in complex Stellenbosch. Echter, deze afspraken zijn zowel mondeling als schriftelijk niet duidelijk overeengekomen. Er moeten in de Service Level Agreement duidelijke afspraken overeengekomen worden.

Vestia DHZO moet met stichting De Compaan vastleggen:

- Ø welke producten en diensten geleverd worden;
- Ø welke kwaliteits- of prestatieniveaus bij deze producten en diensten horen;
- Ø welke voorwaarden bij deze levering horen;
- Ø op welke wijze de kosten van de geleverde producten en diensten worden verrekend;
- Ø daarnaast moeten aspecten worden opgenomen over de wijze waarop de interne klanten worden geïnformeerd over de dienstverlening³⁷.

Deze punten kunnen alleen worden vastgesteld als duidelijk is waar de klant behoeften aan heeft. Het is van groot belang dat de Chinese ouderen de diensten in het Chinees gecommuniceerd krijgen. Tot op heden zijn zij slecht op de hoogte van de mogelijkheden. Mocht dit niet gecommuniceerd worden, dan zullen zij niet op de hoogte zijn van de dienstverlening.

Dienstverlening stichting De Compaan

Hieronder volgt een toelichting wat per dienst die door stichting De Compaan geleverd verandert moet worden om de verschillende bewonersgroepen tevreden te krijgen.

Gemeenschappelijke ruimte

De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz zijn tevreden over de gemeenschappelijke ruimte.

De Chinese bewoners geven aan het idee te hebben dat de gemeenschappelijke ruimte inbraakgevoelig is. Het is zowel voor de gemeenschappelijke ruimte als de woningen van belang dat het gebouw voorzien is van inbraakpreventatieve maatregelen, zoals goedgekeurd hang- en sluitwerk. Zekerheid wordt verkregen door het gebouw op complexniveau te laten keuren door de politie en beide aan te passen zodat het Politie Keurmerk "Veilig Wonen" toegekend wordt aan Stellenbosch. Tijdens de ontwikkeling van Stellenbosch is grotendeels rekening gehouden met de eisen die verbonden zijn aan het politiekeurmerk "Veilig Wonen". Doordat het geen harde eis was, zijn niet alle eisen doorgevoerd.

Brandweer Haaglanden is een toetsende instantie geweest tijdens de bouwvergunningsprocedure. Zij hebben het complex goedgekeurd.

De Indische ouderen hebben de mogelijkheid gebruik te maken van de gemeenschappelijke ruimte van stichting De Compaan. Dit is voor hen geen optie. De groep is te klein om een gemeenschappelijke ruimte voor te creëren. Aangezien gekeken wordt naar een andere woonomgeving voor deze mensen zal de groep vanaf heden alleen nog kleiner worden.

Ontbijt-, lunch- en maaltijdservice

Alleen de bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz maken gebruik van de ontbijt- en lunchservice. De andere bewonersgroepen hebben geen behoefte aan deze dienst. De meeste bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz maken ook dagelijks gebruik van de maaltijdservice. De andere twee doelgroepen willen incidenteel gebruik maken van de maaltijdservice als de besteltermijn verkort wordt. Deze is gesteld op vier dagen en geeft de bewoners geen ruimte bij ziekte op de dag zelf te bestellen.

Sleutelservice

Er moet naar de bewoners gecommuniceerd worden op welke wijze stichting De Compaan verzekerd dat de sleutelservice beveiligd is. Een aantal Chinese bewoners hebben aangegeven graag gebruik te willen maken van deze service als zij de garantie hebben dat hun sleutel in veilige handen is.

Boodschappenservice

Deze dienst behoeft geen veranderingen. De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz zijn tevreden. De Chinese ouderen doen graag zelf de boodschappen en ondersteunen elkaar hierbij. Ook de bewoners van stichting Pelita zouden nooit gebruik maken van deze dienst.

Slaapwacht

Alle bewonersgroepen hebben kritische opmerkingen tenaanzien van de slaapwacht. De bewoners van stichting De Compaan en stichting Steinmetz zeggen dat de slaapwacht niet altijd komt als zij deze nodig hebben. Verder zouden zij van de slaapwacht graag hulp krijgen met het innemen van medicijnen voor het slapen. De Chinese ouderen zijn niet op de hoogte, maar hebben wel interesse.

³⁷ Bron: Maas, drs. G.W.A. en Pleunis, drs. J.W.: *Facility Management*. Vierde oplage. Alphen aan den Rijn: Kluwer 2001.

Zij zullen uitleg moeten krijgen wat het inhoudt en hoe zij hiervan gebruik kunnen maken. De Indische ouderen vinden het erg slecht dat de slaapwacht geen diploma's, zoals EHBO, heeft. Naar deze doelgroep moet gecommuniceerd worden wat de taken van de slaapwacht zijn.

Wasmachine en droger

Er is geen behoefte aan wijzigingen in de geleverde dienst.

Ophaaldienst vuilnis, oud papier en glaswerk

Er moet een beleid komen om de vuilnis gescheiden op te halen. Naast dat alle bewoners aangeven hier behoefte aan te hebben, is het ook milieuvriendelijk. Stichting De Compaan zal aan de bewoners moeten uitleggen op welke wijze dit wordt verzameld.

De Chinese bewoners zouden graag zien dat de oude kleding wordt opgehaald voor het goede doel. Stichting De Compaan moet deze mogelijkheid afwegen. De dichtstbijzijnde oude kledingbak is op één kilometer afstand.

Kopieermogelijkheid

De bewoners van stichting De Compaan, stichting Steinmetz en de Chinese ouderen zijn hier tevreden over. De Indische ouderen vinden het te duur, maar hebben ook geen behoefte aan deze dienst.

Dienstverlening Vestia DHZO

Vestia DHZO levert de schoonmaak van het complex en het plantsoenonderhoud. De Chinese en Indische bewoners zijn beide ontevreden over de schoonmaak van het complex. Zij zijn van mening dat het schoonmaakbedrijf zich niet houdt aan het schoonmaakrooster. Het schoonmaakbedrijf zal hierop gecontroleerd worden, zodat de klanttevredenheid toeneemt en Vestia DHZO de klant niet voor niets laat betalen.

Verder vinden alle bewoners het plantsoenonderhoud ver onder de maat. Er zijn nog nooit planten geplaatst in de bloembakken. Vestia DHZO moet het geld dat de bewoners betalen voor deze dienst zichtbaar gaan uitgeven. Momenteel heeft Vestia DHZO een onderhoudscontract een groenbedrijf. Dit bedrijf zorgt zowel voor de plantenbakken als de de groenvoorziening rondom het complex. De kosten voor het plantsoenonderhoud bedragen €1.158,00 per jaar inclusief BTW. De bewoners betalen totaal €5.184,00. Vestia DHZO heeft voldoende budget om het serviceniveau van het plantsoenonderhoud te verhogen.

11. Artikel Ondergrondse vuilopslag

(15/09/2005)

SP wil af van pasjes bij containers ondergrondse vuilopslag

Regelmatig bereiken de SP klachten over hoeveelheden huisvuil naast de containers voor ondergrondse opslag. Mensen blijken in een aantal situaties het vuil niet in de container te deponeren, maar ernaast te zetten. Om dat in de toekomst te voorkomen stelt SP-raadslid Peter Verschuren in schriftelijke vragen aan het college voor om het systeem af te schaffen waarbij mensen een pasje moeten gebruiken om de stortopening te openen. Verschuren: 'Dat pasjessysteem heeft voornamelijk als functie het mogelijk te maken in de toekomst over te stappen op een diftarsysteem. Daarbij wordt het huisvuil betaald per inworp in de container. Inmiddels heeft de gemeente echter besloten om geen proef te nemen met diftar en dat maakt de noodzaak van de pasjes twijfelachtig.'

Daarom vraagt Verschuren aan het college: - Erkent het college het probleem dat er regelmatig huisvuil naast de opening van de ondergrondse container geplaatst wordt? - Bent u bereid een proef te organiseren waarbij u het voor een aantal containers in de wijken waar het probleem zich het vaakst voordoet mogelijk maakt dat ze geopend kunnen worden zonder pasje? - Indien nee, wat gaat u dan doen om het probleem op te lossen.

Bron: http:// groningen.sp.nl/displayscripts/items_req.php?u_id=631&topic=nieuws

donderdag, 10 januari 2002, Regio

'Diftar' maakt burger creatief om te bezuinigen op z'n vuilnisaanbod

Stampen, dumpen of slepen met afval

ARODI BUITENWERF

Leeuwarden - De drie Friese gemeenten die zijn overgeschakeld op het gedifferentieerde afvalstoffentarief Diftar boeken daarmee spectaculaire resultaten. In Heerenveen, Opsterland en Ooststellingwerf is het aanbod van huishoudelijk afval sterk afgenomen.

Dat blijkt uit onderzoek van Afvalsturing Fryslân. De provinciale afvalverwerker wil nu meer gemeenten overhalen het oude omslagsysteem te laten varen. Geen gemakkelijke opgave, want behalve lof oogst Diftar ook veel kritiek.

Diftar is een geautomatiseerd registratiesysteem, dat gemeenten in de gelegenheid stelt hun inwoners te laten betalen voor het aantal keren dat zij hun vuilcontainer laten legen. Op die manier moet bereikt worden dat de burger minder afval produceert en het recyclebare deel beter scheidt. Om het aantal ledigingen bij te houden, worden de containers voorzien van een elektronische chip die correspondeert met de adresgegevens van de bewoner.

Het Diftarsysteem is gebaseerd op het beginsel dat de grootste vervuiler het meeste betaalt. Het oer-Hollandse solidariteitsprincipe - iedereen betaalt hetzelfde, ongeacht zijn afvalaanbod - wordt echter niet helemaal losgelaten. Naast een variabel deel kent het Diftarsysteem namelijk ook een vaste component. Die is echter beduidend lager dan het uniforme afvalstoffentarief dat vroeger werd gehanteerd. Burgers die kritisch omgaan met hun afval kunnen dus flink wat geld besparen. Maar ook de gemeente is uiteindelijk goedkoper uit. Als het afvalaanbod daalt, is zij minder geld kwijt aan inzamelings- en verwerkingkosten. De kosten voor het 'bechippen' van de containers en de aanschaf van hard- en software voor de registratie kunnen op deze manier worden terugverdiend.

Hoogbouw

Opsterland en Ooststellingwerf stapten in 2000 over op Diftar. Heerenveen begon al in 1999, maar voegde er pas een jaar later de hoogbouw aan toe. Sederdien is het aanbod van 'groen' en 'grijs restafval' in alle drie gemeenten met gemiddeld 20 procent gedaald. Volgens directeur T. Doppenberg van Afvalsturing Fryslân is deze scherpe afname tijdelijk van aard, maar is op de lange termijn een daling mogelijk van 5 tot 10 procent. Doppenberg denkt dat vooral plattelandsgemeenten baat kunnen hebben bij Diftar. „Stedelijke gebieden zitten met hoogbouw en dat vraagt om speciale voorzieningen die niet onmiddellijk kostendekkend zijn te maken.”

Heerenveen liet in totaal 66 ondergrondse verzamelcontainers aanbrengen in de buurt van flatgebouwen. Daarmee moet worden voorkomen dat zich grote hoeveelheden huisvuil opstapelen. Met de operatie was een investering gemoeid van ruim 1,8 miljoen euro, de helft meer dan nodig was voor het voorbereiden van de laagbouw op het nieuwe systeem. Wethouder M. Scheweer van milieu spreekt niettemin van een weloverwogen keuze. „Dat we dit nooit zullen terugverdienen, wisten we van tevoren. Maar het straatbeeld is er enorm van opgeknapt. En dat is ook wat waard.”

Scheweer is uiterst te spreken over de met Diftar geboekte resultaten. Produceerde de gemiddelde Heerenvenner in 1998 nog 643 kilo afval op jaarbasis, in 2000 kwam bedroeg dit nog maar 533 kilo. Ook het scheiden van glas, textiel en papier nam significant toe. En veel Heerenveners hebben inmiddels een compostbak in de tuin. „Ze waren nauwelijks aan te slepen, zo storm liep het in de eerste maanden.”

Zwerfvuil

Ondanks al die positieve geluiden bestaat in Fryslân nog maar weinig animo om op Diftar over te stappen. Veel gemeenten vrezen dat het systeem het illegaal dumpen van afval in de hand zal werken. Doppenberg noemt die angst ongegrond. Het zou gaan om incidenten, die worden opgeblazen door de media. „De Friese burger is relatief goed ontwikkeld en is creatief. De containers worden tot de nok toe volgestampt. Diftar stimuleert daarnaast het thuis composteren van groenafval, wat natuurlijk een goede ontwikkeling is.”

Ook wethouder Scheweer denkt niet dat het Diftarsysteem aanzet tot clandestien gedrag. „Ik zal niet ontkennen dat er de laatste tijd meer zwerfafval wordt aangetroffen, maar dat is in heel Nederland het geval. Van een één-op-één-relatie tussen zwerfvuil en Diftar is naar mijn weten absoluut geen sprake.”

Maar volgens districtshoofd K. Ras van It Fryske Gea in Zuid-Fryslân bestaat er wel degelijk een direct verband tussen het nieuwe inzamelsysteem en milieuvervuiling in de natuurgebieden rond de drie Diftargemeenten. Sinds Diftar is illegaal storten toegenomen, merkt hij. „Vooral bij parkeerplaatsen langs de Tjonger en de Linde en in ruilverkavelingsbosjes vinden we steeds vaker zakken met huisvuil.”

Fractievoorzitter A. Hartsuiker van Leefbaar Heerenveen verbaast dat niets. Zijn partij heeft er vooraf voor gewaarschuwd, zegt hij. „Er wordt meer gedumpt dan de wethouder wil weten. En doen ze het niet in de natuur, dan gebruiken ze er wel de container van de burens voor. Dat is althans een klacht die wij vaak horen. Uiteindelijk is de goedwillende burger er de dupe van. Dat zwerfvuil moet ook weer worden opgehaald en dat brengt kosten met zich mee, die door de gemeente worden doorberekend.”

Een ander fenomeen dat aan Diftar is toe te schrijven, is legaal storten van afval in goedkopere gemeenten. Het overslagstation in Drachten werd na de invoering van Diftar in Opsterland overspoeld met afval uit die buurgemeente. Inmiddels is daar ook alweer een einde aan gekomen. Smallerland voerde vorig jaar een pasjessysteem in, zodat alleen de eigen bevolking afval kan wegbrengen. Volgens een woordvoester van de gemeente was de ongewenste afvalstroom vanuit Opsterland niet de hoofdreden voor de maatregel, maar speelde het wel mee. Overigens peinst Smallerland er niet over om over te schakelen op het Diftarsysteem. „We zijn wat afvaltarieven betreft nu al een van de goedkoopste gemeenten van Nederland. Waarom zouden we dat veranderen, nog afgezien van de clandestiene lozingen die je ermee op je hals haalt?”

Minimaal profijt

Maar niet alleen zwerfvuil is een voornaam argument om het bij het oude te houden. Kritiek is er ook op de onevenredige belasting van éénpersoonshuishoudens. Verantwoordelijk voor een minimaal afvalaanbod, profiteren die ook maar minimaal van de geboden voordelen. In het Diftarsysteem wordt namelijk een vast standaardtarief gehanteerd, terwijl in het oude omslagstelsel onderscheid wordt gemaakt tussen één- en meerpersoonshuishoudens. Voor de gemeente Weststellingwerf was dit zelfs aanleiding om het Diftarproject op het allerlaatste moment af te blazen, de reeds gepleegde investeringen van 450.000 euro ten spijt.

„Het kwam erop neer dat éénpersoonshuishoudens bij één of twee containers al boven het oude tarief zouden uitkomen”, legt milieuableider J. Poelsema uit. „Dat rijmt niet echt met het uitgangspunt dat Diftar voor iedere burger voordeel moet opleveren. Bovendien hebben we de gebruikelijke pioniersproblemen in de volle omvang meegemaakt. Er ging in de proefperiode van alles mis met de computersystemen. We hebben veel teleurstellingen en tegenvallers gehad.” Hoewel de gemeente volledig geoutilleerd is voor het Diftarsysteem en alle containers zijn bechipt, wordt nog volgens de oude omslagmethode afgerekend met de burger. „Dat heeft zo zijn voordelen”, lacht Poelsema. „We kunnen nu exact nagaan welke bakken er gestolen zijn.”

Volgens Diftar-projectmanager P. van der Veen van Afvalsturing Fryslân is het een misvatting te veronderstellen dat de burger voordeliger uit is met het Diftarsysteem. „De praktijk wijst uit dat 80 procent in ieder geval niet meer betaalt. De 20 procent die dat wel doet, is daar zelf de oorzaak van, omdat zij simpelweg geen boodschap hebben aan Diftar en om de veertien dagen trouw de containers buiten zetten.” Problemen met computersystemen hoeven nieuwkomers niet te verwachten. „We hebben inmiddels zoveel ervaring opgebouwd, dat we het Diftarsysteem feilloos kunnen invoeren.”

Afvalsturing Fryslân presenteert de cijfers van het onderzoek in de drie gemeenten 23 januari in het Abe Lenstra-stadion in Heerenveen. Dat moet weifelende gemeenten over de streep trekken. Want ondanks alle kritiek blijft directeur Doppenberg erbij dat Diftar een geducht en rendabel wapen is in de strijd tegen de almaar groeiende afvalberg: „Voor 80 procent van Fryslân kan Diftar een succesverhaal worden.”

Bron: <http://www.frieschdagblad.nl/artikel.asp?artID=2151>

12. Woningruimteverdeelovereenkomst Fu Hua Low

BEHEEROVEREENKOMST

Ondergetekenden

Vestia DHZO, Leegwaterplein 45, 2521 DB te Den Haag, hierna te noemen: "VERHUURDER"
en
de Chinese woongemeenschap "Fu Hua Low" Hoefkade 837, 2525 HB te Den Haag, hierna te noemen "FU HUA LOW".

overwegend:

21 van de 54 woningen in het complex Stellenbosch, hierna te noemen complex;

dat dit deel van het complex is bestemd voor groepswonen door ouderen;

dat de verhuurder en Fu Hua Low van oordeel zijn dat de verhuur van afzonderlijke wooneenheden dient te geschieden door de verhuurder waarbij echter de verhuurder de voor de verwezenlijking van de doelstellingen van Fu Hua Low noodzakelijke beheerbevoegdheden aan de woongemeenschap kan overdragen;

komen het volgende overeen:

Woningtoewijzing

- Het voordrachtsrecht voor kandidaat- bewoners berust in eerste instantie bij Fu Hua Low, vertegenwoordigd door de voorzitter of de secretaris.
- Van iedere wisseling van vertegenwoordigers brengt Fu Hua Low de verhuurder schriftelijk op de hoogte.
- Iedere door vertegenwoordigers bij verhuurder ingebrachte voordracht dient te zijn gefiatteerd door de vergadering van leden van Fu Hua Low.
- De huurder kan de huurovereenkomst door opzegging tegen elke werkdag van de kalendermaand beëindigen, met een inachtneming van een opzegtermijn van tenminste een kalendermaand. De huuropzegging geschiedt per aangetekende brief of deurwaardersexploot, hetzij op andere wijze met wederzijds goedvinden. De huuropzegging van huurder wordt door verhuurder schriftelijk bevestigd.
- De verhuurder meldt Fu Hua Low binnen drie werkdagen na ontvangst van de opzegging door de individuele huurder de opzegging van één der woningen deel uitmakend van het complex.
- Fu Hua Low heeft de bevoegdheid een kandidaat voor te dragen. Van dit recht dient Fu Hua Low binnen 14 dagen na ontvangst van de opzegging van de vertrekkende huurder gebruik te hebben gemaakt.
- Het is toegestaan dat de leegkomende woning wordt verhuurd aan een huidige bewoners van het complex, waardoor een andere woning weer beschikbaar komt.
- Fu Hua Low zal zich inspannen om de nieuwe kandidaat zo snel mogelijk na de voordracht de individuele overeenkomst met de verhuurder te laten tekenen. Deze inspanningsverplichting is er op gericht om de leegstandskosten voor de verhuurder tot een minimum te beperken. Mocht de woongemeenschap structureel deze inspanningsverplichting niet nakomen zal in onderling overleg tussen Fu Hua Low en verhuurder een andere afspraak worden gemaakt die gericht is op het voorkomen of in ieder geval zo veel mogelijk beperken van leegstand.
- De verhuurder gaat met de door Fu Hua Low voorgedragen kandidaat-huurder een individuele huurovereenkomst aan, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.
- Als zwaarwichtige redenen worden onder andere aangemerkt onvoldoende waarborg vanuit financieel oogpunt voor een behoorlijke nakoming van de huurovereenkomst (woningontruiming of wanbetaling).
- Wanneer de verhuurder binnen de gestelde termijn geen voordracht heeft ontvangen, dan wel de verhuurder van oordeel is dat er een zwaarwichtige reden bestaat tegen de voorgedragen kandidaat, wordt de nieuwe huurder rechtstreeks door de verhuurder aangewezen.
- Zodra Fu Hua Low afziet van het voordrachtrecht, berust het leegstandsrisico en daarmee de kosten van huurdering bij verhuurder.

- Tussen Fu Hua Low en de verhuurder vindt jaarlijks een evaluatie plaats waarin gesproken wordt over het woongenot, het toewijzingsproces, eventuele leegstandsderving en overige onderwerpen. Op basis van de evaluatie kunnen, met wederzijds goedkeuren bijstellingen in de overeenkomst plaatsvinden.

Naleving, interpretatie en geschillen

Fu Hua Low kan, indien er een geschil tussen Fu Hua Low en verhuurder ontstaat, voortkomende uit deze overeenkomst, dit geschil voorleggen aan de klachtencoördinator van Vestia DHZO. Mochten Fu Hua Low en verhuurder niet tot overeenkomst komen, dan kan het geschil aan de klachtencommissie Huursector worden voorgelegd. Dit laat onverlet de rechten die de Fu Hua Low anderszins heeft om geschillen die verband houden met de naleving of interpretatie van deze overeenkomst aan een daartoe bevoegde instantie voor te leggen.

Aldus opgemaakt en getekend te Den Haag, 28 februari 2007.

Verhuurder
Vestia DHZO

Fu Hua Low
Stellenbosch te Den Haag

R. van Eijkeren
Directeur

K.L.M. Kwee
voorzitter

13. Drie partijenovereenkomst

BEHEEROVEREENKOMST

De ondergetekenden:

Stichting de Compaan,

gevestigd en kantoorhoudende te (2554 BT) Den Haag aan de Buitenklingen 11,
ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door W. de Gooyer,
hierna te noemen: "de Compaan";

en

Chinese Woongemeenschap: "Fu Hua Low",

gevestigd en kantoorhoudende te (2525 HB) Den Haag aan de Hoefkade 837,
ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door K.L.M. Kwee,
hierna te noemen: "Fu Hua Low";

en

Vestia Den Haag Zuid-Oost,

gevestigd en kantoorhoudende te (2521 DB) Den Haag aan het Leeghwaterplein 45, ten deze
rechtsgeldig vertegenwoordigd door R. van Eijkeren,
hierna te noemen: "Vestia DHZO"

overwegende:

- dat de Compaan van Vestia Den Haag Zuid-Oost huurt de woonvoorziening Stellenbosch gevestigd aan de Hoefkade 809 te Den Haag;
- dat zich op de begane grond van dit complex twee gemeenschappelijke ruimten bevinden;
- dat de Compaan bereid is het gebruik van één van deze gemeenschappelijke ruimten af te staan aan Fu Hua Low;
- dat Fu Hua Low bereid is de ruimte onder de hieronder vermelde voorwaarden te gebruiken;

komen het volgende overeen:

Artikel 1 – de ruimte en de bestemming

- 1.1 De Compaan geeft in gebruik aan Fu Hua Low, die in gebruik aanneemt, de gemeenschappelijke ruimte op de begane grond van het complex Stellenbosch, hierna te noemen: "de ruimte", welke ruimte nader is aangegeven (gearceerd) op de als bijlage 1 bij deze overeenkomst gevoegde en door partijen geparafeerde plattegrond. Deze bijlage maakt deel uit van de overeenkomst.
- 1.2 Fu Hua Low is uitsluitend bevoegd tot het gebruik van de ruimte.
- 1.3 De ruimte zal door Fu Hua Low uitsluitend worden bestemd om te worden gebruikt als recreatieruimte.
- 1.4 Het is Fu Hua Low niet toegestaan de ruimte geheel of gedeeltelijk aan derden te verhuren of 'om niet' in gebruik te geven.

- 1.5 Naast de in lid 1 genoemde ruimte is Fu Hua Low bevoegd tot het medegebruik van het toilet op de begane grond.

Artikel 2 – de periode

- 2.1 Deze overeenkomst wordt met ingang van 31 mei 2007 aangegaan voor onbepaalde tijd.
2.2 Opzegging geschiedt bij deurwaardersexploot of per aangetekend schrijven en met inachtneming van een termijn van 12 maanden.
2.3 De overeenkomst kan voorts op elk moment met wederzijds goedvinden van partijen worden beëindigd.
2.4 Fu Hua Low zal de ruimte bij het einde van de overeenkomst geheel ontruimd en schoon opleveren en de sleutels van de toegangsdeur(en) aan de Compaan afgeven.

Artikel 3 – de prijs

- 3.1 De door Fu Hua Low verschuldigde prijs voor het gebruik van de ruimte bedraagt € 560,-- per maand.
3.2 Deze prijs kan jaarlijks, voor de eerste maal op 1 juli 2007, worden verhoogd met 1.1 % volgend het beleid van Vestia Groep.
3.3 Fu Hua Low voldoet de prijs, bij vooruitbetaling, vóór de eerste van de maand op de door de Compaan aangegeven wijze.
3.4 Fu Hua Low zal zich bij de betaling niet beroepen op enige schuldvergelijking.

Artikel 4 – onderhoud

- 4.1 Fu Hua Low aanvaardt de ruimte in de staat waarin zij bij de aanvang van de overeenkomst verkeert.
4.2 De Compaan is niet verplicht aan de ruimte onderhouds- of reparatiewerkzaamheden te verrichten.
4.3 Fu Hua Low is aansprakelijk voor schade die aan de ruimte wordt toegebracht, tenzij de schade buiten haar schuld is ontstaan.
4.4 Fu Hua Low zal zorgdragen voor het schoonhouden van de ruimte. De Compaan is gerechtigd om, indien Fu Hua Low naar het oordeel van de Compaan, de schoonmaakwerkzaamheden niet naar behoren uitvoert, deze op kosten van Fu Hua Low uit te voeren of te doen uitvoeren.

Artikel 5 – gebruik van de ruimte

- 5.1 Het is Fu Hua Low niet toegestaan om de ruimte te gebruiken voor commerciële doeleinden. Ook is het Fu Hua Low verboden in de ruimte activiteiten te ontplooiën die bij wet verboden zijn.
5.2 Het is Fu Hua Low niet toegestaan in de ruimte (motor)fietsen of andere voertuigen te plaatsen.
5.3 Het is Fu Hua Low niet toegestaan de ruimte te gebruiken voor de opslag van vuilnis en andere zaken.
5.4 Fu Hua Low dient er zorg voor te dragen dat aan de Compaan en de bewoners van het complex geen overlast wordt veroorzaakt door medewerkers, bezoekers of derden die zich met toestemming van Fu Hua Low in de ruimte bevinden.

- 5.5 Het is Fu Hua Low verboden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Compaan aan of in de ruimte veranderingen of toevoegingen aan te brengen.
- 5.6 Het is Fu Hua Low niet toegestaan huisdieren te laten loslopen in de ruimte of in overige ruimten van het complex. De Compaan is gerechtigd in voorkomende gevallen van hinder of overlast veroorzaakt door deze dieren, het houden van huisdieren te verbieden of aan beperkingen te binden.

Artikel 6 – woonplaatskeuze

Fu Hua Low verklaart voor de uitvoering van deze overeenkomst woonplaats te hebben gekozen op het adres aan de Hoefkade 837 te (2525 HB) Den Haag totdat Fu Hua Low een eventueel nieuw adres schriftelijk aan de Compaan zal hebben medegedeeld.

Aldus in drievoud opgemaakt en ondertekend te Den Haag op 31 mei 2007

Stichting de Compaan

Fu Hua Low

Vestia DHZO

.....

(handtekening)

A. Wydoodt

.....

(handtekening)

K.L.M. Kwee

.....

(handtekening)

L. Groeneveld

14. Notulen

Notulen 14 februari 2007 Gesprek Vestia/ Vereniging Fu Hua Low

Notulen gesprek GDO/ Vestia

Datum: 16.00-17.30 Vestia Den Haag ZO 14-02-'07

Aanwezig: Liesbeth Groeneveld, Jaap Goris, Theo Chang (voorzitter Inspraakorgaan Chinezen), Rita Tan (voorzitter bewonersvereniging Stellenbosch), Mevr. Pan (secretaris bewonersvereniging Stellenbosch), Yvonne Brant (GDO), Meriam Kieftenbeld en

Onderwerp: Beheerovereenkomst

Gemeenschappelijke ruimte (GR) is in beheer van De Compaan. GDO huurt een gedeelte van de GR van De Compaan. GDO zou graag een eigen beheerovereenkomst en eigen sleutels hebben. Vestia heeft gekeken het deel van GDO van de Compaan huurt terug te nemen en dan te verhuren aan GDO. Dit om een driehoeksverhouding te voorkomen. De Compaan is hier tegen, omdat zij dan subsidie mis zullen lopen. Deze stichting krijgt van VROM subsidie per m2.

Vestia heeft ook aangegeven bij de Compaan ontevreden te zijn over de dienstverlening. De Compaan had het idee dat de dienstverlening op orde was met o.a. sleutelbeheer en slaapwacht.

Opdracht:

- Advies K. Cheung: Open staan voor alles.
- Inventariseren knelpunten per bewonersgroep

Knelpunten GDO:

- Deur GDO GR sluit niet goed
- Post GDO op hetzelfde adres als de Compaan. De Compaan leegt de brievenbus dus post komt met een omweg naar GDO. Oplossing: Postadres GDO wordt het adres van de secretaris:
Sercetariaat Chinezen
Hoefkade 837
2525 HB Den Haag
- Muizen en ratten aanwezig in het gebouw doordat de afvalverwerking niet aan de eisen voldoet. Afspraak: bewoners communiceren dit zelf naar de gemeente Den Haag.
- Weer wordt de behoeften gedaan in de kelder. Afspraak: Strengere maatregelen. Schoonmaakbedrijf huren om het op te ruimen en rekening naar De Compaan.
- De Compaan moet zich houden aan regels die gelden voor het afvoeren van bedrijfsmatig afval zoals incontinentiemateriaal. Afspraak: Meriam gaat na wat voor inspecties hiervoor zijn, denk aan VWS en anders VROM.

Contractgegevens:

Theo Chang 0654684123

Rita Tan 070-7786531 (Huisnr. 837A)

Afspraak Compaan/ Vestia en GDO

Vrijdag 23 maart 2007 tijd: 10.00 tot 11.30

Vragenlijst voor bewoners af en dan voorafgaand aan gesprek alvast geven zodat zij zich kunnen voorbereiden.

Notulen 28 februari 2007 Gesprek Vestia/ Vereniging Fu Hua Low

Datum: 13.00- 14.15 Vestia Den Haag ZO 28-02-'07

Aanwezig: Liesbeth Groeneveld, Jaap Stollenwerk, Meriam Kieftenbeld, Yvonne Brant, Theo Chang, Rita Tan, mevr. Pan

Onderwerp: Beheerovereenkomst/ technische gebreken

Beheerovereenkomst

Yvonne Brant gaat akkoord met de beheerovereenkomst over de woningen. In de beheerovereenkomst staat een zin dubbel, dit zal gewijzigd worden. De overeenkomst zal op 23 maart getekend worden. Mevrouw Tan is nog niet toegekomen aan het lezen van de overeenkomst. Zij zal 15 maart laten weten wat of het akkoord is.

Op de beheerovereenkomst voor de GR is vanuit De Compaan nog geen reactie gekomen. Meriam gaat Joyce Hanzon hierover bellen, zodat de overeenkomsten op 23 maart getekend kunnen worden.

Yvonne Brant heeft het idee dat als de Compaan niet akkoord gaat de Chinese ouderen misschien de leeggekomen woning op Hoefkade 829A kunnen huren. Meriam gaat een plattegrond van de woning opzoeken.

Nagekeken: Bij Vestia is niets bekend over de opzegging van de woning.

Er was een discussie hoeveel woning GDO heeft. In de communicatie staat een mail van Yvonne Brant voor 20 woningen. Momenteel zijn 21 woningen van GDO. Met Pelita is de afspraak gemaakt dat een leeggekomen woning eerst voor hun is. Er is geen termijn waarbinnen Pelita een huurder moet hebben afgesproken. Mochten zij niemand hebben, mag in overleg GDO een nieuwe huurder aandragen.

Onderzoek

Meriam vertelt over hoe ver zij is met haar onderzoek. Er staat een afspraak voor het groepsgesprek op 14 maart '07. Yvonne Brant geeft aan dat het belangrijk is dat alle Chinese ouderen aanwezig zijn, i.p.v. het te beperken tot 8. Meriam zorgt dat de bewoners een uitnodiging in het Chinees krijgen voor het gesprek.

Gebreken

Jaap Stollenwerk gaat de lijst met gebreken na.

Er zal een brief voor de bewoners worden geschreven waarin wordt aangegeven dat zij de motor uit de afzuigkap gehaald moet worden omdat dit stank veroorzaakt.

Het schoonmaakrooster is niet geheel duidelijk. Meriam heeft een kopie, maar zorgt nog voor een kleurenkopie. GDO gaat er naar kijken en mochten zij aanpassingen willen kunnen zij hierover contact opnemen met Vestia. Daarnaast willen de bewoners weten wanneer de schoonmaker aanwezig is. Meriam gaat dit na en communiceert dit naar de bewoners.

Over de luifel boven de deuren zal een begroting worden gemaakt. Er wordt gekeken of Vestia dit gaat betalen of dat er een gedeelte voor rekening van de bewoners zal zijn.

De deurbellen zullen vervangen worden.

Het water dat naar beneden komt zal opgevangen worden door een goot.

Over de vuilafvoer wordt gesproken met de gemeente over ondergrondse vuilcontainers. Liesbeth heeft al een tweede optie mocht het niet lukken met de gemeente, maar deze houdt zij nog voor zich.

Voor de volgende vergadering zal Meriam een nieuwe lijst maken met welke gebreken wel en niet zijn afhandeld.

Meriam zal nagaan welke klachten er gemeld door mevrouw Tan (en andere bewoners Stellenbosch).

Jaap gaat aan de slag met de gebrekenlijst. Meriam en Jaap hebben hier nog overleg over voor de vergadering.

Notulen 16 maart 2007 Gesprek Vestia/ Vereniging Fu Hua Low

Datum: 16.00-17.00 Vestia Den Haag 16-03-'07

Aanwezig: Theo Chang (voorzitter Inspraakorgaan Chinezen), Rita Tan (voorzitter bewonersvereniging Stellenbosch), Yvonne Brant (GDO), Meriam Kieftenbeld en Jaap Stellenwerk

Onderwerpen: Beheerovereenkomst, behoefteonderzoek en voortgang gebouwgebonden gebreken

Beheerovereenkomst

De Compaan heeft nog geen reactie gegeven op de beheerovereenkomst. Yvonne Brant geeft aan graag voor dinsdag de beheerovereenkomst terug te ontvangen om voor vrijdag deze te kunnen hebben doorgenomen.

Fu Hua Low geeft aan akkoord te gaan met de beheerovereenkomst zoals deze nu is. Yvonne Brant vraagt of de woning die is vrijgekomen door een opzegging van één van de bewoners van de Indische ouderen tijdelijk geblokkeerd kan worden zodat mochten GDO en de Compaan er niet uit komen, deze woning als gemeenschappelijke ruimte kan functioneren.

Behoefteonderzoek

Meriam geeft aan dat er groepsgesprekken met zowel de Chinese bewoners als de bewoners van De Compaan hebben plaatsgevonden. Er moet nog gesproken worden met de Indische Ouderen om de enquêtes op te kunnen stellen. Mevrouw Tan geeft aan tevreden te zijn over het groepsgesprek en de opkomst.

Yvonne Brant vraagt of het mogelijk is te kijken naar voorlichting in het Chinees over de WMO. Dit wordt door de gemeente Den Haag geven.

In Transvaal op de Heemstraat bevindt zich de Chinese Woongroep Vliegerheem. Wellicht kan er gekeken worden hoe de Chinese ouderen hier wonen en kunnen er faciliteiten zoals een arts gedeeld worden.

Voortgang gebouwgebonden gebreken**1. Vuilafvoer**

In de vorige bespreking was aangegeven dat er met de gemeente overleg is over een ondergrondse vuilafvoer. Meriam en Jaap weten niet hoe ver dit gevorderd is. Meriam zal Yvonne Brant mailen hoe dit ervoor staat.

2. Deurbel

Jaap Stellenwerk heeft opdracht gegeven om de deurbellen die defect zijn te vervangen. Meriam zal de bewoners een vertaling geven van het visitekaartje van Vestia zodat zij in het vervolg weten waar zij hun storing/ klacht kunnen neerleggen.

3. Goten voor afvoeren van water

Jaap Stellenwerk heeft opdracht gegeven voor het aanbrengen van goten. Ook zullen de gaten, die nu door de bewoners zijn dichtgestopt geopend worden. Dit moet voorkomen dat er water op de galerijen blijft staan en langs de gevels loopt.

4. Luifel

De kosten voor de luifel en het plaatsen komen neer op €750.- per woning. In de vorige bijeenkomst gaf Liesbeth aan dat hier misschien in 2008 budget voor zou zijn. Meriam zal nagaan of hier al meer over bekend is.

5. Stank door buizen op het dak

Jaap Stellenwerk is op het dak geweest. De buizen kunnen niet verlengd worden, omdat dit niet wordt toegestaan door de gemeente Den Haag. Yvonne Brant vraagt of we de gemeente niet kunnen aanschrijven en het probleem uitleggen. Jaap Stellenwerk zegt dat dit niet zal werken, omdat de gemeente zal aangeven dat Vestia hier met de bouw rekening mee had moeten houden. Er is geen oplossing voor dit probleem.

6. Verwarmingsketel

Hiervoor is een opdrachtbon uitgegaan. Er wordt met de woning waar het omgaat contact opgenomen voor een afspraak.

7. Motor in de afzuigkap

Jaap Stollenwerk zal een brief opstellen met de uitleg waarom de bewoners deze beter kunnen verwijderen. Meriam zal deze brief door de tolk laten vertalen en zorgen dat alle Chinese bewoners deze brief ontvangen.

8. Schoonmaak

Meriam heeft het schoonmaakrooster voor iedereen uitgeprint. Zelf heeft zij even moeten wachten op de roosters. De Chinese bewoners zullen nagaan of zij hierover tevreden zijn.

9. Water in de kelder

Jaap Stollenwerk zal hier nog naar gaan kijken.

Notulen 23 maart 2007 Gesprek Vestia/ GDO/ Steinmetz/ Compaan/ Pelita

Datum: 23 maart 2007

Aanwezig: Liesbeth Groeneveld (voorzitter), Meriam Kieftenbeld (notulist), Yvonne Brant (GDO) Theo Chang, Rita Tan (voorzitter Fu Hua Low), Erik-Jan Kappers (Steinmetz), Henk van den Bos (Stichting Pelita, Nico Papilaja (Stichting Pelita), Joyce Hanzon (Stichting de Compaan)

Locatie: Vestia DHZO

Tijd: 10.00 tot 12.00

- Opening

- Mededelingen
Geen

Terugblik uitgangspunt Stellenbosch

- Pelita was toegezegd gebruik te mogen maken van de gemeenschappelijke ruimte van Stichting de Compaan. Hiervoor betaalden zij een bedrag van €20.-. De bewoners gaven aan dit te hoog te vinden, daarom heeft Stichting de Compaan de dienstverlening ook aangeboden voor dit bedrag. In het voortraject is duidelijk naar de Indische bewoners gecommuniceerd dat dit bedrag betaald moest worden en waarvoor het diende.
- Vestia zou naast de huur deze €20.- componenent als servicekosten innen. Dit was op deze manier opgezet zodat de bewoners huursubsidie konden ontvangen over het bedrag.
- GDO heeft voordat zij woningen gingen afnemen aangegeven als eis te hebben dat de Chinezen een eigen gemeenschappelijke ruimte zouden krijgen.
- Stichting Pelita geeft aan dat er vanwege tijdsdruk en leegstand geen overleg heeft plaatsgevonden over het scheiden van de GR met de betrokken partijen.
- De bewoners van Fu Hua Low zijn door middel van twee bijeenkomsten voorgelicht. Eén van de bijeenkomsten is vertaald door een tolk.
- Doordat er een tweedeling ontstond tussen de verschillende groepen viel de uitgangssituatie uiteen.
- Afgesproken in dat alle bewoners gebruik mogen maken van de dienstverlening van de Compaan. Voor de Chinezen is een aparte ruimte beschikbaar en de Indische ouderen maken gebruik van dezelfde ruimte als de bewoners van Stichting de Compaan en Stichting Steinmetz.
- Stichting de Compaan heeft gesteld dat alle bewoners mee moesten doen aan het project, anders zou de exploitatie van de dienstverlening en de gemeenschappelijke ruimte te hoog worden. Het bedrag van €20.- is het minimale bedrag dat Stichting de Compaan nodig heeft voor het garanderen van continuïteit.
- In 2006 zou een bewonerscommissie worden opgericht. Dit is echter nooit verder van de grond gekomen dan een overleg tussen Stichting de Compaan en Stichting Steinmetz.

Knelpunten

Fysieke gebreken

Op bestuurlijk niveau is besloten dat er ondergrondse containers geplaatst zullen worden. Momenteel is Vestia nog in onderhandeling met de gemeente over wie de kosten gaat dragen. De gemeente wil graag dat Vestia betaalt voor de ondergrondse container en de gemeente het afhalen van vuil verzorgt.

Er kan momenteel nog geen toezegging gedaan worden over het termijn waarbinnen de container geplaatst zal worden. Wel zal voor eind april een voorstel zijn over het systeem, een voorstel voor de locatie en de kosten.

Verschillende bewoners hebben boetes kregen voor het verkeerd plaatsen van hun afval. Een aantal van deze bewoners zijn niet in staat hun afval zelf buiten te zetten. Vestia wil graag deze boetes als bewijs voor de gemeente.

De bewoners van de bovenste laag willen graag luifels boven de deuren. De kosten hiervan bedragen €750.- per woning. Liesbeth Groeneveld zal nagaan of er budget voor is in 2008.

De bewoners van Stellenbosch zullen een lijst krijgen waarop zij de technische gebreken kunnen aanvinken, zodat er bij Vestia een compleet beeld ontstaat.

De bewoners hebben het gevoel dat het complex erg inbraakgevoelig is. Er zal gekeken worden of het complex het keurmerk 'Veilig wonen' kan krijgen.

Alle ramen van het complex zullen nagegaan worden. Door een constructiefout bij de bouw zat een enkel raam niet goed geplaatst.

Behoefteteonderzoek services

De bewoners van Stichting Pelita hebben aangegeven niet tevreden te zijn over de dienstverlening en de kosten hiervan. Eén bewoner heeft een klacht bij de Huurcommissie ingediend en gelijk gekregen. Bij de Huurcommissie is het niet mogelijk in hoger beroep te gaan. Vestia heeft een advocaat ingehuurd en hoopt bij de rechter de zaak alsnog te kunnen winnen. Mocht dit niet lukken zal dit een ongunstige invloed hebben op de strategie van Stellenbosch.

Stichting Pelita geeft aan graag een goede oplossing te willen zoeken voor de Indische ouderen. Het is lastig de woningen die leegkomen te vullen met Indische mensen, omdat veel afhaken om de buurt. Daarnaast is het voor de Indische bewoners erg lastig de gemeenschappelijke ruimte te delen met de bewoners van Stichting de Compaan en Stichting Steinmetz. Tussen deze groepen mist de aansluiting. De gemeenschappelijke ruimte delen met de Chinezen is geen oplossing. Er moet gekeken worden wat de bewoners zelf willen. Er kan gedacht worden aan het zoeken naar een andere locatie. Yvonne Brant geeft aan dat GDO huizen heeft voor Indische ouderen en dat gekeken kan worden of hier plek is. Het is van belang dat de Indische ouderen met elkaar blijven wonen.

De nieuwe bewoners van Stellenbosch zien weinig terug van de uitgangssituatie. Nieuwe bewoners moeten duidelijk worden voorgelicht over het complex.

De Chinese ouderen willen dienstverlening als zij daar behoeften aan hebben. Stichting de Compaan geeft aan dat de Chinese ouderen de €20.- betalen voor de huur van de gemeenschappelijke ruimte. Eerder is echter afgesproken dat de dienstverlening voor alle bewoners is. Er zijn nooit duidelijke afspraken gemaakt over wie recht heeft op wat.

Ontbreken synergie bewonersgroepen

De meeste synergie is tussen de bewoners van Stichting Steinmetz en Stichting de Compaan. Deze bewoners maken intensief gebruik van dezelfde gemeenschappelijke ruimte.

De bewoners van Stichting Steinmetz en Vereniging Fu Hua Low hebben erg veel moeite met elkaar te communiceren. De Chinezen ouderen spreken gebrekkig Nederlands en de bewoners van Steinmetz hebben moeite met spreken, dus deze combinatie zorgt voor obstakels.

Er zijn pogingen gedaan de bewoners dichter bij elkaar te brengen, maar de bewoners geven aan te verschillend te zijn.

Beheerovereenkomst

Besloten wordt dat er een beheerovereenkomst woonruimtenverdeling en gemeenschappelijke ruimte komt tussen Vestia/ Stichting de Compaan en Vereniging Fu Hua Low (drie partijenovereenkomst). Stichting Pelita ziet af van deze beheerovereenkomst.

Er is een woning vrijgekomen in het Stellenbosch complex. Mochten de Chinese ouderen en Stichting de Compaan geen overeenstemming krijgen, is het mogelijk de woning om te zetten naar een gemeenschappelijke ruimte voor de Chinese ouderen.

De conclusie van alle partijen is dat er vastgehouden moet worden aan het project, maar het aangepast moet worden aan 2007.

- Rondvraag

Communicatie naar bewoners:

Stichting Steinmetz en Stichting de Compaan willen graag dat alle bewoners individueel een brief krijgen en dat daarnaast de begeleiders ook een brief krijgen zodat deze op de hoogte zijn en samen met de bewoners de brief kunnen doornemen.

De bewoners van Fu Hua Low willen graag een vertaalde brief ontvangen.

De Indische bewoners kunnen in het Nederlands worden aangeschreven.

Stichting Steinmetz:

De cliënten voelen zich niet veilig in de wijk. Kan er met onder andere de politie en jeugdzorg gekeken worden voor verbeteringen om de wijk veiliger te maken.

Stellenbosch is het eerste gedeelte van het herstructureringsplan van Transvaal. Er kan gekeken worden of de gemeente niet wil investeren in een veiligere wijk, omdat zij er belang bij hebben.

- Sluiting

Vervolg afspraak: 2 mei 2007 vindt de volgende vergadering plaats van 11.30 tot 13.00. De onderwerpen van deze lunchvergadering zijn de beheerovereenkomst, tussenrapportage en financiële zaken.

Notulen gesprek GDO/ Stichting Pelita/ Vestia DHZO

Datum: 16.00-17.15 Vestia Den Haag 10 april 2007

Aanwezig: Liesbeth Groeneveld, Yvonne Brant (GDO), Nico Papilaja (Stichting Pelita), Henk van de Bos (Stichting Pelita) en Meriam Kieftenbeld

Onderwerp: Indische ouderen

Indische bewoners Stellenbosch

Pelita krijgt van Indische ouderen veel aanvragen voor woningen in Den Haag, maar deze mensen willen niet in Transvaal wonen. Door de achtergrond en beïnvloeding van de kinderen is het voor Indische ouderen van belang in de goede buurten van Den Haag te wonen.

Stichting Pelita is van mening dat de huidige bewoners niet prettig wonen. Volgens Meriam hebben de bewoners aangegeven dat de woning goed is. Stichting Pelita adviseert toch om de mogelijkheid van verhuizen te overwegen.

Indische woongroep Torbeckestraat

Yvonne Brant is bij de vergadering aanwezig omdat GDO net een Indische woongroep in de Torbeckestraat heeft opgeleverd. De woongroep bestaat uit driekamerwoningen voor een maandelijkse huur van ongeveer €630.-. De bewoners moeten zelfstandig kunnen wonen en er worden ook geen zorg- en welzijnsdiensten aangeboden.

Het is vereisd dat de ouders van de bewoners beide uit Indonesie afkomstig zijn. Verder moeten de (toekomstige) bewoners lid zijn van GDO en worden de nieuwe bewoners door de groep gekozen. Hier is voor gekozen, zodat de groep een eenheid blijft vormen. Momenteel zijn alle woningen bezet.

Yvonne Brant stuurt Stichting Pelita een brochure en aanvullende informatie over de Indische woongroep en de procedure.

Mogelijkheid starten nieuwe woongroep

Vestia DHZO heeft met de gemeente Den Haag prestatieafspraken over het aantal woongroepen dat zij voorzien in de woonbehoefte. Liesbeth Groeneveld zal de mogelijkheid van het starten van een nieuwe woongroep meenemen. Hierbij wordt rekening gehouden met de behoefte van de ouderen aan een veilige locatie en het vaak minimale inkomen van de ouderen.

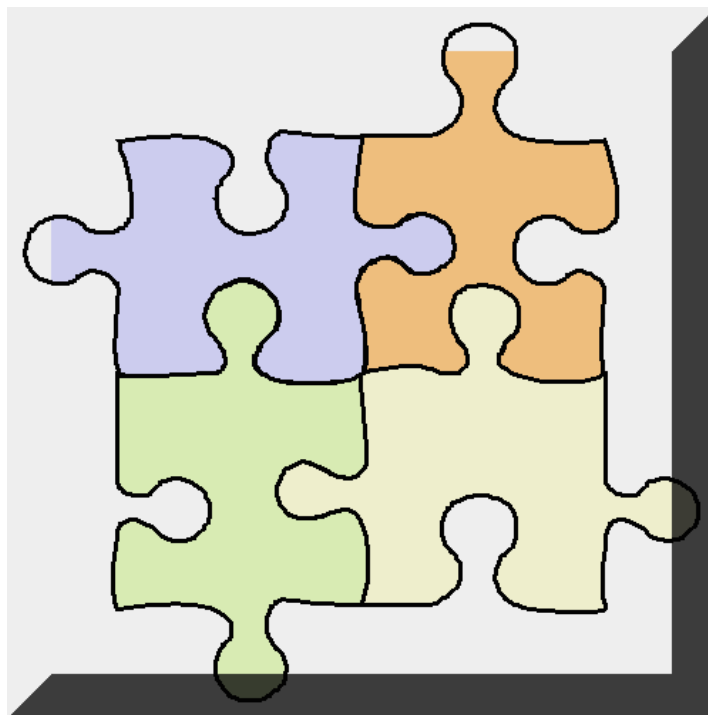
Nieuwe afspraak:

GDO en Vestia DHZO maken een nieuwe afspraak op 25 april van 16.30 tot 17.30 bij Vestia DHZO.

Samenwerking woningcorporaties en zorginstellingen

Beleidsadvies over geïntegreerd wonen, zorg en welzijn voor verschillende doelgroepen in één complex

Meriam Kieftenbeld
mei 2007

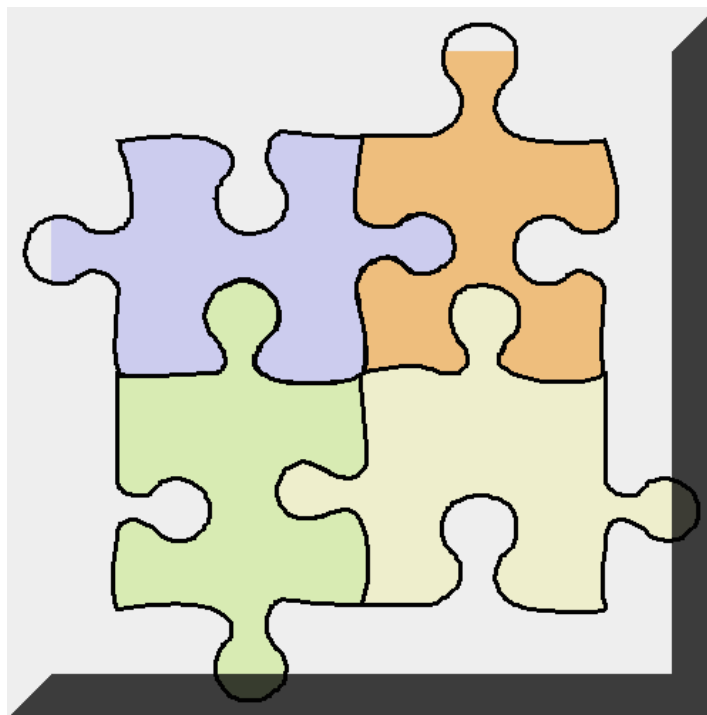


Academie voor Facility Management

Samenwerking woningcorporaties en zorginstellingen

Beleidsadvies over geïntegreerd wonen, zorg en welzijn voor verschillende doelgroepen in één complex

Meriam Kieftenbeld
mei 2007



Haagse Hogeschool
Academie voor Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2125 EN Den Haag

Docent-begeleider: R.F. Bouter

Medebeoordelaar: B. Groenevelt

Opdrachtgever: Vestia Den Haag Zuid-Oost
Leeghwaterplein
2501 CN Den Haag

Mentor: L. Groeneveld

Periode Onderzoek: september 2006- mei 2007