



BIJEENKOMST
~HBHO~
~BEWONERSGROEPEN~
~HAVENSTEDER~

Bijeenkomst Informatievoorziening

- Inleiding
 - > voorstellen, personen vanuit Havensteder
- Wat gaan we vandaag doen
 - > informatie delen, vragen ophalen
- Waarom doen we dit
 - > wens vanuit Bewonersorganisaties voor gerichte informatie



Vragen tijdens de presentatie, stel ze gerust !

Kerntaken per Functiegroep

Woonconsulent

- Woonoverlast; geluidsoverlast, burendispuut, complexe overlastzaken, mediation
- Woonfraude; oneigenlijk en of illegaal gebruik van de woning, bv onderhuur/hennep
- Participatie; contactpersoon bewonersorganisaties, activiteitencommissies
- Sociale problematiek; verward gedrag, overleg zorgpartijen en Gemeente/Politie

-> KraCro: Madhu Gobind / Rene van Hout

-> AlexSchie: Silvia Offerman (Schiebroek) / Shemara Kwayke (Ommoord & Oosterflank)
Nassira Iltahiri (Lage Land & Prinsenland)

Wijkbeheerder

- Schoon, heel en veilig; schone leefomgeving, openbare verlichting
- Contacten met schoonmaakbedrijven
- Overleg met Gemeente inzake groenvoorziening, openbare terreinen en verlichting, samenwerken met wijkpartners (bv jeugdwerk ivm hangjongeren of Politie)
- Woonoverlast; initieel contact partijen, bemiddeling
- Participatie; initiatieven van bewoners faciliteren
- Samen met VvE consulent aanspreekpunt voor gemeente complexen

-> KraCro: Coen van Dijk / Martin Pakker / Ron Klove / Werner Torn

-> AlexSchie: Kamal el Kadi / Mohamed Zouguarh (Schiebroek)

John Hesseling (Lage Land)

Verginia Jethoe (Oosterflank) -> tijdelijk afwezig – vervangen door Laila Bouamar

Kerntaken per Functiegroep

Huismeester (Zorg)

Gelijk aan de kerntaken Wijkbeheerder, met het verschil dat een Wijkbeheerder zijn taak in een deel van de wijk uitvoert en een Huismeester een pand of aantal panden beheert. Zijn werkplek is dus in en om die panden. De toevoeging Zorg houdt in dat het een zorgpand betreft. Denk hierbij aan o.a. de Steijnen.

- > KraCro: Romario Spoor / Ivo Kaltenecker / Lucas van Gelder
- > AlexSchie: Schiebroek 65+ flats: Ron Heath, Dennis Woerdenbach
Ommoord: 55+ flat: Peter de Geus
Ommoord reguliere flats: Peter de Geus, Tom van der Geijn,
Migiel van der Bosch, Clyde Ejasas

Kerntaken per Functiegroep

Incassomedewerker

- Incasseren huur; bewaken dat huur vóór 1e van de opvolgende maand binnen is.
 - Sociaal incasso; benaderen huurders waarbij betalingen achterlopen dmv telefonisch contact zoeken, huisbezoeken, schriftelijke benadering met als doel iedereen zo lang mogelijk eigen huis en haard te kunnen laten behouden.
 - Betalingsregelingen; indien noodzakelijk afspraken omtrent betalingsregelingen maken en bewaken en contacten onderhouden met incassobureau en deurwaarders indien betalingen uitblijven. Daarnaast adviseren ze bewoners en brengen ze hen in contact met Gemeentelijke instanties.
- > KraCro: Mickael Kauffman / Karin Oole
-> AlexSchie: Ingrid Verhoekx (Schiebroek, Lage Land)
 Sam Lorje (Ommoord, Oosterflank & Zevenkamp)

Kerntaken per Functiegroep

Verhuurmakelaar

- Huidige huurder; begeleiden huurder vanaf opzegging dmv voorinspectie, afspraken hoe de woning opgeleverd dient te worden, eindinspectie en afronden eindnota, bewaken mutatiewerkzaamheden aannemer
- Nieuwe huurder; via WoonnetRijnmond bepaalde aspirant huurders benaderen, groepsbezichtigingen plannen en uitvoeren, woningtoewijzing vastleggen, documentatie nieuwe huurder controleren, opleveren woning door aannemer, huurcontracten maken, tekensessie nieuwe huurder, sleuteloverdracht

-> KraCro: Wendy Duivesteijn / Marielle Zwitzer / Astrid Ostendorf / Jerry Smith

-> AlexSchie: Joyce van Pamelen / Marjory Groenloo / Fred de Ruijter / Peter Veldhuis

Medewerker Wonen

- Verhuur; opzeggingen inplannen bij verhuurmakelaar, controleslag documentatie aspirant huurder en huurcontract (2-ogen principe), verhuur parkeerplaatsen
- Incasso; huurders aanschrijven, nabellen
- Woonconsulent; administratieve afhandeling medehuurderschap, GBA checks
- Wijkbeheer; assisteren bij maken brieven, terugbelnotities
- Teamleider; algemene kantoorondersteuning, plannen vergaderen, kantoorbeheer

-> KraCro: Denice Klipsteen

-> AlexSchie: Annette Hindriks / Edna Krenten / Claudia Jacott

Kerntaken per Functiegroep

Sociaal Begeleider

- Bij Renovatie,- en sloop/nieuwbouwprojecten begeleiden zij bewoners bij uitverhuizing, ze inventariseren de woonbehoefte, gaan samen op zoek naar nieuwe passende woonruimte, bezichtigen de woningen en schakelen met zorgpartijen indien aanwezig
- > AlexSchie: Yvonne / Dominique / Gerben / Kim

VvE Consulent

- Gemengde Complexen; in sommige panden zitten zowel huur,-als koopappartementen. De VvE-consulent is de Havensteder vertegenwoordiger tijdens de VvE vergadering en behartigt het Havensteder huurders belang
- > KraCro: Rachida Kariouh / Peter Snel / Bart Vrouwerff

Onderhoudsinspecteur

- Inspecteert complexe onderhoudsvragen en is eerste aanspreekpunt bij langlopende technische problemen en klachten
- > KraCro: Wim Stoel / Ernst Moor
- > AlexSchie: Paul van Dijk (Alexander) / Sandra de Kraker (Schiebroek)



Contact met Havensteder

Zoals duidelijk is, hebben we veel verschillende werkzaamheden binnen de wijkteams en diverse vakgroepen die dit uitvoeren.

Iedereen die vragen, wensen, onduidelijkheden of tips heeft voor Havensteder, kan ons op diverse manieren bereiken om dit te melden:

- Klant & Service 010 - 890 25 25 ~ 24/7, na kantoor tijd voor spoedgevallen
- Post Postbus 1612 3000 BP Rotterdam
- Email info@havensteder.nl ovv naam, adres en omschrijving
- Website www.havensteder.nl wel/niet via uw eigen account
- WhatsApp 06 - 13 65 38 13 binnen 30 minuten krijgt u een respons
- Kantoorafspraak 010 - 890 2525 tussen 08:30-16:30 uur met de vakinhoudelijke medewerker
- Chatsessie www.havensteder.nl/klant-en-service binnen 30 minuten krijgt u een respons
- Facebook www.facebook.com/Havensteder stel u vraag via Facebook
- Twitter <https://twitter.com/Havensteder> stel uw vraag via Twitter

In één keer goed ...

Havensteder streeft ernaar om zoveel mogelijk in één keer het juiste antwoord te geven op de gestelde vraag of ingediend verzoek.

Om direct de juiste medewerker aan uw verzoek te koppelen, verzoeken wij u, indien u schriftelijk meldt, dit te doen met een duidelijke omschrijving van de inhoud van de vraag, klacht of het verzoek en de vermelding van uw eigen contactgegevens.

Havensteder is zo ingericht dat via deze kanalen alle meldingen direct correct in het systeem worden verwerkt en doorgezet worden naar de juiste persoon voor afhandeling. Elk onderdeel van de Wijkteams krijgt zo de juiste vragen om binnen het afwikkelingstermijn te verwerken en alle informatie wordt opgevoerd in het juiste klant dossier.

K&S ~ Klant & Service

De afdeling K&S; Klant & Service verzorgt het eerste klantcontact.

Iedere medewerker van onze Wijkteams is zowel binnen als buiten aan het werk. Het kan dus soms lastig zijn om direct doorverbonden te worden.

Indien de Medewerkers K&S de collega niet treft, zal er een terugbelverzoek worden aangemaakt. De verantwoordelijke medewerker zal dan met u contact zoeken.

We streven er naar dit op de eerst mogelijke gelegenheid te doen. Het kan soms zijn dat het onverhoopt langer duurt alvorens u antwoord krijgt, dat kan verschillende oorzaken hebben. Dit vinden wij erg vervelend en trachten dit ook tot een minimum te beperken en u altijd zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de voortgang van uw vraag.

Indien u ondanks wederzijde inspanning toch het gevoel houdt niet (voldoende) gehoord te zijn, dan is er de mogelijkheid dit te melden bij de leidinggevende van de medewerker. De medewerker K&S weet wie onder welke leidinggevende valt.

Wat nou als ...

Als er toch iets is waar ontevredenheid over blijft, bestaat er de mogelijkheid dit kenbaar te maken en door een onafhankelijke commissie te laten toetsen.
Er zijn twee commissies die onopgeloste en/of langlopende klachten van huurders in behandeling kunnen nemen.

- **I Geschillen Advies Commissie**

Klachten inzake dienstverlening

www.geschillenadvies.com

info@geschillenadvies.com

- **II Huurcommissie**

Klachten inzake huur, huurverhoging en/of ernstig achterstallig onderhoud

www.huurcommissie.nl

Tel 0800-4887243

... tot zover het reilen en zeilen van Havensteder ...

Vragen ?



VRAGEN met REACTIES VAN DE ACHTERBAN

- Waarom wordt er zo gauw gezegd dat iets leefgeluiden zijn ?
~ In een stad als Rotterdam zitten we met meer dan 600.000 mensen op een beperkt aantal m2. Veel van het bezit van Havensteder bestaat uit portiek of galerijflats. Ook daar dus veel mensen dicht bij elkaar. Je ontkomt er dan ook niet aan dat het lopen van de buurvrouw boven, het acht uur journaal van de meneer links en de spelende kinderen van de onderburen hoorbaar zijn. Zeker ook omdat er nog veel panden houten vloeren hebben. Om te voorkomen dat leefgeluiden overslaan naar overlast, is het goed om het onderling als burens te bespreken, want wellicht realiseert de buurman niet dat het journaal zo hard staat. Als het vermoeden bestaat dat het echt overlast is en u komt er met de burens niet uit, neem contact op met de woonconsulent. Naast een goed gezamenlijk gesprek is het ook mogelijk in bepaalde gevallen om een geluidsmeting te doen.
- Wat is dan overlast en hoe herken je dit ?
~ Als hinderlijk geluid en/of gedrag na herhaaldelijk overleg niet staakt of vermindert of verergert, kan het als overlast aangemerkt worden. Van elke huurder wordt geacht dat eerst het gesprek met de overlastgever wordt aangegaan alvorens het bij Havensteder gemeld wordt. Onderling begrip voor elkaars leefpatroon is daarbij het uitgangspunt. Sommige mensen draaien nachtdiensten, sommige werken thuis, anderen hebben geen (volledige) dagbesteding en brengen meer uren thuis door. Ook huisvesten we gezinnen met kinderen en ouderen. Allen hebben een ander invulling van hun dag en hun leven. Door in gesprek te gaan creëer je onderling begrip. Het kan echter zijn dat de verstandhouding scheef gaat en er, ook na overleg, overlast blijft bestaan. Meld dit bij de woonconsulent. Deze zal hoor/wederhoor toepassen en waar nodig de onafhankelijke buurtbemiddeling inschakelen. Doel is altijd om er samen uit te komen.
- Waarom kost het zoveel moeite een wijkagent te spreken te krijgen ? Volgens gemeente komt politie alleen langs als er gevochten wordt
~ Deze vraag kan het beste aan 0900-8844 gesteld worden.
- Soms bestaat de indruk dat bij een klacht er niets wordt ondernomen door Havensteder
~ Indien een klacht niet naar tevredenheid of onvolledig is opgepakt of er geen terugkoppeling is gekomen, meld dit zeker bij het K&S. Zij kunnen opdrachten opnieuw uitzetten, navraag doen over de status of informatie voor u opzoeken. Ook kunnen zij bij een herhaalde klacht een melding bij de leidinggevende neerleggen. Onderhoudsklachten bij Onderhoud, Wijkteam klachten bij Rivka en mijzelf. Wij gaan te rade bij de medewerker in kwestie en zorgen alsnog voor opvolging of terugkoppeling waar nodig.

VRAGEN met REACTIES VAN DE ACHTERBAN

- Wat wordt bedoeld met dossieropbouw ?
 - ~ Om juridische stappen te kunnen ondernemen tegen een huurder zal de rechter zijn oordeel altijd baseren op de aanwezigheid en inhoud van het geleverde bewijs. Zonder bewijs is er geen zaak tegen de huurder en zal er geen vonnis komen waar Havensteder in het gelijk wordt gesteld. Denk bijvoorbeeld aan een langlopende overlastzaak, zonder aantoonbaar bewijs kan overlast niet bewezen worden en zal een huurder in de woning blijven wonen. Goed dossieropbouw dient dus veel informatie te bevatten om de overlast daadwerkelijk aan te tonen. Inhoud van de overlast (wat), tijdstippen van de overlast (wanneer), frequentie van de overlast (hoe vaak), wie ondervindt de overlast (hoeveel gedupeerden), ondernomen interventies (wat heeft men getracht er zelf aan te doen). Dit alles tezamen maakt het inzichtelijk voor een rechter dat er vanuit de buren en de woningbouwvereniging geen andere mogelijkheden meer zijn en wordt de rechter gevraagd een oordeel te vellen waar alle partijen zich aan dienen te houden. De inhoud kan bij Havensteder aangeleverd worden via het Overlastformulier en via het bijhouden van een tijdregistratie. Belangrijk is dat het meerdere buren zijn die de overlast melden.
- Wat wordt er van de huurders verwacht als zij een klacht melden ?
 - ~ Wees specifiek ! Hoe meer info hoe beter. In het geval van een klacht inzake overlast is 'ik hoor herrie' te summier. Zie hierboven wat nodig is. Inzake een klacht over onderhoud, beschrijf zo goed mogelijk waar het is en wat het is. Inzake een klacht over een medewerker, is het goed omschrijven van wat u ondervond en wanneer ook wezenlijk. Havensteder is zo ingericht dat alle meldingen in het systeem worden verwerkt en doorgezet worden naar de juiste persoon voor afhandeling. Elk bedrijfsonderdeel krijgt zo de juiste vragen om binnen het afwikkelingstermijn te verwerken en alle informatie wordt opgevoerd in het juiste klant dossier.
- Bij **wie** kan **wat** en **hoe** worden gemeld -> woco / wijkbeheerder / huismeester / manager / politie ?
 - ~ Zie pagina 3 t/m 7
 - ~ Politie: bij elk vermoeden van strafbare feiten

VRAGEN met REACTIES VAN DE ACHTERBAN

- Soms ontbreekt terugkoppeling naar melder, waarom en hoe kan dit beter ?
~ Elke medewerker van Havensteder probeert dagelijks alle binnengekomen meldingen op te pakken en af te handelen. Als iets opgelost is, wordt het van het lijstje afgestreept en gaat de medewerker door naar de volgende melding. Wat dan wel eens vergeten wordt, is de terugkoppeling aan de melder. Dat realiseren wij ons. Als het een lampje betreft dan is de oplossing duidelijk, u ziet dat hij het weer doet. Het is echter niet bij elke melding even helder dat het euvel is afgehandeld. Wij streven er wel naar dat u, waar mogelijk, een terugkoppeling krijgt en sturen onze mensen hier ook op aan. Vraag er ook gerust om als u iets bij ons meldt.
- De melder wil niet bekend zijn bij overlastgever, angst voor represailles. Kan dit anders ?
~ Overlast die bij ons gemeld wordt, wordt geregistreerd op naam. In de gesprekken die wij met de overlastgever hebben, worden deze namen **NIET** gemeld. Bij een één op één overlastzaak, wordt hoor/wederhoor toegepast en is bekend wie de partijen zijn. In een mediation gesprek zal de identiteit onderling bekend zijn. Ook bij het voeren van een rechtszaak zal bekend worden wie de melders zijn geweest van de overlastklachten. Hier ontkomen wij niet aan omdat de overlast pas aantoonbaar is als iemand kan getuigen van de ervaren overlast, op papier of tijdens de zitting. We realiseren ons dat dit een drempel kan zijn om overlast te melden. Zonder meldingen kan Havensteder, de politie, de overlastcoördinator en de rechter echter niet. Het kan helpen om overlast gezamenlijk als burens te melden.
- Contactgegevens van woco/wijkbeheerder/huismeester ontbreken bij bewonersgroepen
~ Bij alle bewonersgroepen zouden de namen van de Woonconsulenten en Wijkbeheerders/Huismeesters bekend moeten zijn. Indien dit niet het geval is en pagina 3 t/m 7 geeft u geen uitsluitel, benader het K&S of de manager, zij kunnen u verder aan de juiste naam.
- Werking K&S -> Klant & Service / Klant Contact Center
~ Het K&S neemt alle telefoontjes, emails en sociaal media meldingen in behandeling. Wat zij zelf kunnen afhandelen of opdrachten voor kunnen uitzetten, zullen zij doen. Ook belt u met hen om doorverbonden te worden naar één van de medewerkers van het Wijkteam. Indien deze niet direct het telefoontje kunnen aannemen, zal er een terugbelverzoek worden aangemaakt. De medewerker neemt dan later met u contact op.



Vragen ?