



# HOLENDRICHT, HÉT GROOTSTE PROJECT VAN SERVICE & MUTATIE

**Grootschalige onderhoudswerkzaamheden en wijkverbetering gaan hand in hand bij Stadgenoot**

Stadgenoot is samen met Hemubo al sinds 2012 hard aan het werk in Holendrecht. Een uiterst omvangrijke opgave. De portieken en de gevels zijn inmiddels prachtig opgeknapt en de gemeente heeft in de openbare ruimte de bestrating en groenstroken aangepast. Op dit moment zijn Hemubo Bouw en Hemubo Service & Mutatie voor Stadgenoot bezig aan de laatste fase (fase 6) waarin onder andere onderhoudswerkzaamheden in de woningen worden uitgevoerd. In dit artikel neemt uw verslaggever u mee met de werkzaamheden uitgevoerd door Hemubo Service & Mutatie. Martijn Duijn en Dick Moesbergen zijn de uitvoerders op dit project en geven een rondleiding. Ik spreek daarnaast ook met Hossaine, de sociaal uitvoerder, met verschillende bewoners en met Jeroen Wolff, projectregisseur van Stadgenoot.

De werkzaamheden verschillen per woning. Stadgenoot en Hemubo voeren acht weken voor aanvang van de werkzaamheden bij elke woning een warme technische opname uit om te bepalen welke werkzaamheden precies

worden uitgevoerd. Dat kan gaan om het vervangen van badkamer, keuken en/of het toilet. Het aanbrengen van mechanische ventilatie, vernieuwen van deuren waar nodig en het brandveilig(er) maken van de woning. Alle woningen

worden voorbereid op zonnepanelen, zodat in de toekomst de wooncorporatie niet meer bij de bewoner naar binnen hoeft. Er is kortom ontzettend veel te doen in Holendrecht.

### Een gemêleerde groep aan bewoners

Hemubo Service & Mutatie voert aan 1057 woningen onderhoudswerkzaamheden uit. Dat vergt een strakke planning. Martijn: "Planning is alles. Holendrecht fase 6 bestaat uit twee bouwstromen. Bouwstroom één, dat zijn wij van Service & Mutatie. Wij zijn tussen de 10 en 15 dagen in de woning. Bouwstroom twee wordt uitgevoerd door Hemubo Bouw, zij zijn ongeveer 4 dagen in de woning. Bewoners kunnen voor een logeerwoning kiezen, of voor een vergoeding van 250 euro. Bewoners kiezen vaak voor het geldbedrag. Niet iedereen in deze buurt heeft het financieel heel goed. Een buurtbewoner wil wel iets kwijt over de buurt: "Ik ken deze buurt heel goed. De wijk kent zo zijn problemen. Er wonen meer dan 30 culturen bij elkaar, er is sprake van grote werkloosheid en er zijn veel jongeren die op straat rondhangen. Sommige jongeren zijn kwetsbaar en lopen het risico om in de criminaliteit te belanden. Dat Stadgenoot en de gemeente Amsterdam deze wijk én de woningen aan het opknappen zijn helpt bij de gehele uitstraling van Holendrecht. Holendrecht is in wezen een mooie, groene buurt." Jeroen Wolff van Stadgenoot vult aan: "We hebben inderdaad te maken met een gemêleerde groep bewoners. Voor ons zijn de bewoners het allerbelangrijkste. Wij gaan, overigens op elk project, voor een hoge score op bewonerstevredenheid. Daarvoor is het

belangrijk dat de kwaliteit van de werkzaamheden goed is en dat de communicatie met de bewoners goed verloopt. In de proefblokken ging het niet goed. We kregen veel kritiek van bewoners. Hemubo heeft een verbeterplan opgesteld en in uitvoering gebracht. Het gaat nu veel beter. Hemubo Service & Mutatie heeft er hard aan gewerkt en veerkracht getoond. Daar heb ik respect voor."

Dick: "Wij komen bijzondere bewoners tegen met soms heel schrijnende verhalen. Wij voelen onszelf naast vakman soms ook politieagent en sociaal werker. Wat dat betreft is hier geen dag hetzelfde." Martijn: "Door verschillende omstandigheden is het soms lastig bij de mensen binnen te komen voor de technische opname. Maar uiteindelijk komen we bij iedereen binnen en maken wij voor elk appartement een passende planning. Dit kan betekenen dat we bepaalde werkzaamheden laten vervallen of dat we toch wat extra werkzaamheden uitvoeren in overleg met Stadgenoot waar de bewoner mee akkoord gaat. Er kunnen soms redenen zijn voor ons om niet naar binnen te gaan. Dan komt die woning alsnog op de planning, maar dan later. Dat is bijvoorbeeld bij overlijden. Dan mogen nabestaanden in alle rust de woning van hun geliefde leeghalen en opruimen. En bij, geloof het of niet, ongedierte zoals duiven, kakkerlakken en muizen. Dan wordt er een melding gemaakt bij de GGD en wordt de bestrijdingsdienst gebeld. Pas als het appartement wordt vrijgegeven gaan wij er aan de slag. Het is bijzonder, hè, want dit is een groene, groots opgezette wijk, een zogenaamde A-locatie. Vroeger, zo vertelde een oud-bewoner me, woonde hier alleen de elite.

Uitvoerders **Dick Moesbergen (l)** en **Martijn Duijn**





Moest je eerst bij een commissie langskomen. Dat is in de loop van de tijd veranderd, maar aan de andere kant komen er ook steeds meer mensen uit de vrije huursector wonen.”

### Vijf woningen zonder opleverpunten is lekkers bij de lunch

Alles loopt op rolletjes. Er zijn ontzettend veel man aan het werk. Zo nu en dan komt er een vakman wat vragen of een foto laten zien van een probleem waar hij zelf niet uitkomt. Ondertussen arriveert een nieuwe bouwkeet. Ze zijn uit de Expres(so) Bar gegroeid en hebben meer ruimte nodig. Zo met het zonnetje erop is het een geweldig gezicht.

Martijn: “Dit werk heeft niet altijd zo soepel gelopen. Voor de kerst ging het heel stroef en waren er planningsproblemen. Doordat we nieuwe processen hebben bedacht en duidelijker de werkzaamheden per dag, per discipline hebben uitgeschreven, gaat het nu heel goed. We hebben ook personeel en onderaannemers vervangen. We werken met verschillende onderaannemers die nauw samenwerken als partner van Service & Mutatie. Zij worden ingezet voor o.a. sloopwerk, stucwerk, keukens plaatsen en stellen en tegelwerk. Wij lopen elke dag rond om te kijken of alles goed gaat. Daarnaast hebben we voor elk specialisme een aparte groepsapp. Voor E- en W-techniek en werkzaamheden als timmeren, tegelen, stuken, schoonmaken en ga zo maar door. We hebben nu een goede dynamiek en we kunnen veel beter het overzicht houden. Als we achter elkaar vijf woningen opleveren met nul opleverpunten, trakteren wij op iets lekkers voor bij de lunch op vrijdag.”

### Bewoners weten mij altijd te vinden

Houssaine, sociaal uitvoerder, heeft nu nog een eigen pipowagen waar hij elke dag bewoners kan ontvangen met vragen of problemen. Als de nieuwe keet staat, verplaatst hij zijn werkplek. Gemiddeld wordt er zo’n 5 tot 10 keer per dag bij hem aangeklopt. Als wij net met elkaar in gesprek zijn, komt de bewoner van nr. 53 langs. Hij heeft nog wat vragen. Houssaine staat de bewoner vriendelijk te woord en schrijft alles op in zijn notitieblok, waar tal van papiertjes tussen worden bewaard en waarvan de voorkant beplakt is met zogenaamde geeltjes die ook weer om een actie vragen. Vraag één is of de wc-deur, evenals als de badkamerdeur, ook vervangen mag

worden voor een hagelwit hoogglans exemplaar, want nu is het verschil tussen de twee deuren wel heel erg groot. Vraag twee is wanneer hij de 250 euro ontvangt. Hij heeft gekozen voor het geldbedrag in plaats van voor een wisselwoning omdat hij het juist fijn vindt een oogje in het zeil te houden als de mensen aan het werk zijn. Houssaine belooft de bewoner vandaag nog op de vragen terug te komen, hij zal het uitzoeken. Als ik ernaar vraag, vertelt de bewoner dat hij tevreden is tot nu toe. Er was een scheur in een muur ontstaan en dat is bijvoorbeeld meteen opgelost, zo vertelt hij. De overlast valt mee, al duurt het allemaal wel lang. En als het aan meneer zelf had gelegen was er meer vervangen in zijn huis. Houssaine: “Er zijn richtlijnen waar Stadgenoot – en wij dus ook – ons aan moeten houden. Ik begrijp de opmerking van de bewoner wel. Maar de wc-deur was technisch nog goed, dan vervangen we het niet. Dat is allemaal bij de technische opname vastgelegd en ook met de bewoner gedeeld. De bewoner heeft daar ook een handtekening onder gezet. En ook al begrijp ik de bewoner heel goed, als ik een keer een uitzondering maak, is het hek van de dam. We hebben hier ook bewoners die gefrustreerd zijn en dan moet je een brede rug hebben. Ik ben ontzettend goed in deëscaleren, dus tot nu toe lukt het me de bewoners over het algemeen tevreden te houden. Ik pak alle klachten zo snel mogelijk op en ik ben eerlijk naar de bewoners toe.”

*Tekst: Frauke van Hulst*

*Foto's: Foppe Schut*

### Sociaal uitvoerder Houssaine

