

AFDELING BEWONERSZAKEN UITGELICHT!

Wij maken het verschil: de uitvoering kan door, de bewoners worden ontzorgd

Het bewonersteam van Hemubo en Mulder Schilders bestaat uit 28 vaste medewerkers. Vandaag is uw verslaggever bij de THEMA-dreven, onderdeel van een groots project in Utrecht Overvecht waar we al vaker aandacht aan hebben besteed. Hier heb ik afgesproken met Sahein, Kim, Pricilia, Remke en Raysa. Wie zijn deze dames die elke dag bezig zijn met het goed informeren van huurders die te maken krijgen met groot onderhoud?

De bewonerscoördinatoren informeren de bewoners over planningen, wijzigingen, verwachtingen, updates en alles wat verder komt kijken bij groot onderhoud en renovatie. De bewonerscoördinatoren moeten zowel sociaal als technisch onderlegd zijn, omdat ze de link zijn tussen de bewoner en het projectteam. Sahein: "We zijn eigenlijk het verlengstuk van de uitvoerder. Wij zorgen dat alles zo is geregeld dat de uitvoering gewoon door kan gaan. En we maken de vertaalslag van de

werkzaamheden – die veelal technisch ingewikkeld zijn – naar Jip-en-Janneke-taal voor de bewoners, zodat zij weten waar ze aan toe zijn." Kim: "Wij zijn de gids voor de bewoner."

Sahein

Sahein heeft communicatie gestudeerd en is 2 jaar werkzaam geweest als financieel adviseur op het gebied van leningen en hypotheek voor de zakelijke en particuliere markt bij een



grote bank. Sahein: “Een totaal andere wereld. Ik was elke dag in vol ornaat aanwezig en werd aangesproken met mijn achternaam. Hier kan ik meer mezelf zijn, in kleding lopen die ik lekker vind zitten. Als ik de telefoon opneem, kan dat met mijn voornaam. Dat was zelfs even wennen. Ik heb bij de bank veel geleerd, maar de strakke structuur stond me tegen. Na twee jaar vond ik er geen uitdaging meer en ben ik verder gaan solliciteren. Online zag ik een vacature medewerker bewonerszaken en ik zag meteen een match. Hemubo is heel informeel, het voelt aan als een familiebedrijf. Ik ging vroeger naar mijn werk en ik kwam weer thuis, nu is mijn werk ook een beetje thuis. Het voelt een beetje alsof ik mijn eigen toko bestier en dat merk ik ook bij collega's. Iedereen werkt heel hard, maar er wordt ook gelachen. Ik kan gewoon naar de uitvoering lopen om te vragen of ze me ergens mee willen helpen. De collegialiteit spreekt me enorm aan en Hemubo organiseert ook veel sociale activiteiten. Ik maak mijn eigen planning en ik ben zelf verantwoordelijk voor mijn project. Daarmee is het een zeer zelfstandige functie. Ik heb ambities en zie mijzelf ook doorgroeien bij Hemubo. Ik heb nu weer meer verantwoordelijkheid dan toen ik net startte. Ik mag dromen, ze geven me er alle ruimte voor.

Kim

Kim werkte 15 jaar bij een makelaarskantoor en was niet per se op zoek naar een andere functie. Voor haar vriend was ze op internet aan het surfen naar een nieuwe baan voor hém. Daar kwam ze de functie voor bewonersbegeleider tegen en ze solliciteerde. Kim: “Ik kende Hemubo via mijn vader. Die werkt al ruim 27 jaar als werkvoorbereider en calculator bij Mulder Schilders, een werkmaatschappij van Hemubo. Dat zegt volgens mij genoeg over Hemubo, anders blijf je naar mijn idee niet zo lang ergens werken, toch? Ikzelf werk hier nu 3,5 jaar. Ik heb zowel grote als kleine projecten gedraaid, beide heel leuk. Het is juist de afwisseling tussen die twee. Op

dit moment zit ik, met zes man, bij de Thema-dreven. Dit is een megaproject, met werkzaamheden aan 1800 woningen. Alle facetten van ons werk komen hier samen. Niet bij elk project zijn er bijvoorbeeld logeerwoningen nodig, hier wel. En dat vergt een behoorlijke planning. Alles is grootschaliger. Ik werk op verschillende locaties in Overvecht en je kunt je wel voorstellen dat er met 1800 woningen ook veel onverwachte dingen gebeuren. Geen dag is hetzelfde. Dat maakt het werk zo leuk en afwisselend.

“Wat ik leuk vind om te merken, is dat groot onderhoud ook een veranderingsproces teweegbrengt bij de bewoners. In het begin zien bewoners er vaak tegenop, maar achteraf zijn ze heel erg tevreden met hun opgeknapte woning. Ze gaan hun huis opruimen, spullen die ze niet meer nodig hebben weggooien, zelf schilderen en soms ook meubilair vernieuwen. Ik zeg altijd tegen bewoners: ‘verbouwen doen we samen’. Dat geeft een heel goede energie en ik zie het wel als een voorrecht om bewoners daar bij te helpen. Ze krijgen als het ware niet alleen een nieuwe woning, maar ook nieuwe energie om van alles aan te pakken. Dat is heel mooi om te zien. Wat ik geleerd heb, is dat ik nog vaker mijn mond open mag doen voor de bewoner. Het is namelijk niet niks wat er allemaal gebeurt. Ik probeer echt met ze mee te denken.”

“Weet je trouwens dat Priscilia ook familie van mij is? Mijn vader en haar moeder zijn partners. Priscilia is via mij bij Hemubo terecht gekomen.”

Priscilia

Priscilia werkte als communicatieadviseur bij de gemeente Amsterdam en later Almere. Ze was met name bezig met interne processen optimaliseren en zorgen voor een goede afstemming tussen diverse afdelingen. Ze miste contact met mensen, de mensen die bij de gemeente aankloppen



voor hulp. Via Kim hoorde ze over Hemubo en ze werkt hier inmiddels sinds september 2019. “Ik vind het heel leuk om met zo een grote club te werken, daar leer ik ontzettend veel van. Ik schakel veel tussen de verschillende projecten en bouwteams, dat is de dynamiek waar ik ontzettend van hou. Binnenkort krijgen we allemaal een opleiding om onze afdeling naar een nog hoger niveau te tillen. Het is een incompany opleiding Sociale Projectbegeleiding. Ik ben blij dat we van Hemubo deze opleiding mogen volgen; samen met collega’s verder leren heeft een meerwaarde voor mezelf en uiteindelijk natuurlijk voor de hele afdeling.

Raysa

Raysa heeft in het sociaal domein gewerkt, waar ze mensen hielp met terugkomen op de arbeidsmarkt en bij juridisch advies omtrent uitkeringen. Raysa: “Zoals je tegenwoordig wel vaker hoort in de media was er ook in mijn werk onvoldoende aandacht voor de menselijke maat. Er werd steeds minder gekeken naar de gevolgen die de regels hebben voor een uitkeringsgerechtigde. Regels zijn regels. Hemubo is wat dat betreft een verademing. Ik heb niet voor niets een hbo-opleiding Rechten met afstudeerrichting huurrecht afgerond: dat is om mensen te helpen. Ik werk officieel onder de vlag van Mulder Schilders. Op dit moment doe ik de bewonersbegeleiding bij een groot project in Waddinxveen dat nu bijna wordt opgeleverd (daar is onlangs aandacht aan besteed in onze (online) nieuwsbrief, red.). Een ander lopend project waar ik ook nauw betrokken bij ben en de draagvlak (100%) heb opgehaald,

is de Merwedensingel in Papendrecht van Woonkracht10. Daarnaast pak ik ook hand- en spandiensten op van overige projecten die niet perse vanuit Mulder Schilders worden uitgevoerd. Arno (Arno Kleijn, directeur Mulder Schilders, red.) betreft mij wel bij de communicatie voor heel Mulder Schilders. Ik breng bijvoorbeeld de bewonerstevredenheid in kaart om onszelf daar verder in te verbeteren. Zoals wij dan zeggen: plan- do- check- act. Ook ben ik in gesprek met onder andere Woonpartners Midden-Holland over Social Return on Investment (SROI). Wij hebben namelijk de intentie om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de kans te bieden om een opleiding te volgen, werkervaring op te doen en uit te laten stromen naar een reguliere baan. Hierin komt alles samen wat ik graag doe, namelijk mensen helpen.

Remke

Remke is na haar opleiding Communicatie (Media, Reclame en Design) gaan werken bij een luchtvaarttrainingscentrum, waar op twaalf machines trainingen werden gegeven voor luchtvaartpersoneel. Remke was verantwoordelijk voor de marketing en alle communicatie. “Een heel goede leerschool. Ik heb veel kunnen betekenen voor het bedrijf, het merk op kunnen pimpen door de website te verbeteren en daarmee het merk beter te positioneren in de markt. Door corona kwam deze hele beroepsgroep stil te liggen en toen ben ik verder gaan kijken. Via een recruitmentbureau ben ik bij Hemubo terecht gekomen, waar ik veel meer aanhaak op het sociale gedeelte, in plaats van heel erg op de sales-kant te zitten. Vroeger wilde ik bij ‘Man bijt hond’ verslaggever worden, weet je, dit lijkt er erg op. Ik kom bij allerlei mensen achter de voordeur. Ik vind het een voorrecht om de belangen van de bewoners in het voetlicht te brengen bij de uitvoerders. Zij gaan uiteindelijk voor de bewoners aan de slag gaan om verbeteringen aan te brengen in en rond hun huis.

Alle dames maken bijzondere dingen mee. Niet gek als je dagelijks bij talloze mensen achter de voordeur komt. Kim vertelt over een hoarder die er wel eens tussen zit en dat je dan het beste het buurtteam in kunt schakelen. Zonder hulp komen die bewoners er niet uit. En als je het goed aanpakt, kun je voor hen het verschil betekenen. Sahein vult aan: “Als mensen het overzicht kwijt raken, post niet meer open maken, niet meer kunnen weggooien, dan verzorgen ze zichzelf ook minder. Als je dan hulp kunt geven en alles komt weer op de rit, dan geeft dat een heel goed gevoel.” Naast de sociale kant van het werk wordt er nauw samengewerkt met het bouwteam. Raysa: “Ik vind het heel leuk om ook met de mannen van de bouw samen te werken. Planning is alles, het werk moet af. En wij moeten er alles aan doen om dat te bewerkstelligen. Blijft een deur dicht, dan kan de bouw niet door. Andersom is het ook zo: als er een keer een boze bewoner is, staan de mannen ook weer voor mij klaar. We werken echt samen.”

Remke: “We zouden elkaar echt vaker moeten zien. We zitten allemaal op andere projecten, maar onze overleggen – gemiddeld twee keer per jaar met het hele team van bewonerscoördinatoren – zijn heilig. Dat is tenslotte de manier om kennis met elkaar uit te wisselen en dus beter te worden.”

Tekst: Frauke van Hulten

Foto's: Foppe Schut

