

Aan de deelnemers van de BewonersAdviesGroep

**Datum** 10 januari 2018  
**Ons kenmerk** BAG  
**Onderwerp** Reactie op advies Geluidsoverlast – verbeteren burenccontacten

Beste mensen,

In november – december 2017 hebben jullie veel tijd en energie besteed aan een advies voor Nijestee. We merkten uit de enquête onder onze huurders dat zij vaak te maken krijgen met gehorige woningen of geluidsoverlast van burenen. Tijdens drie bijeenkomsten van de BewonersAdviesGroep kwamen jullie met een serie ideeën om het contact tussen burenen te verbeteren. Janine Veldthuis was bij alle bijeenkomsten aanwezig namens de Participatieraad. Op 7 december 2017 boden jullie het advies aan. Marcellien Smits (manager Wooninformatie) nam het advies namens de directie in ontvangst.

We zijn heel blij met het advies! In deze brief laten we weten hoe we met jullie advies omgaan. De hoofdvraag was: ***Wat kan Nijestee doen om burenen meer met elkaar te laten communiceren om zo begrip tussen burenen te versterken?***

## **Jullie advies**

### ***Zorg voor voldoende informatie om geluidsoverlast te voorkomen***

Het eerste advies is om (nieuwe) huurders goed te informeren. Dat kan inderdaad beter en anders. Op onze website staat kort wat te doen als mensen last van hun burenen hebben, maar we kunnen bewoners ook tips geven om overlast te voorkomen.

Een van de ideeën is om een bijlage bij het huurcontract te maken, deze bij de ondertekening van het contact met de nieuwe huurder door te nemen en te vragen of mensen begrijpen wat er staat. Een prima suggestie: we gaan die bijlage maken. Onze ervaring is alleen wel dat er veel op mensen af komt als ze gaan verhuizen, dus we vragen ons af of het moment van ondertekening het beste is om hier aandacht voor te vragen. In 2018 willen we alle nieuwe huurders een paar weken na de verhuizing vragen of alles naar wens is verlopen. Op dat moment gaan we dan het gesprek aan over hoe geluidsoverlast is te voorkomen, het contact met de nieuwe burenen en het gedrag in huis.

Daarnaast kunnen we dezelfde informatie op verschillende manieren verspreiden, via filmpjes (in de Woonkamer als mensen wachten) of folders of in de maandelijkse (digitale) nieuwsbrieven die

Datum 10 januari 2018  
Ons kenmerk -  
Pagina 2

Nijestee uitbrengt. We vragen of onze afdeling Communicatie hier iets moois van maakt met een duidelijke boodschap.

### ***Richt je op de straat en haal mensen uit huis***

In jullie advies komt duidelijk naar voren dat het belangrijk is dat burens elkaar kennen. Jullie adviseren daarom om acties per straat te organiseren. Dat is prima werkbaar. Wel is het zo dat huurders van Nijestee vaak tussen kopers wonen of huurders van andere eigenaren. In dat geval gaan we een beroep doen op de medewerkers van de WIJ-teams of andere partijen en samen optrekken.

Daarnaast adviseren jullie om acties te bedenken die voor een glimlach zorgen. Jullie hebben al een reeks ideeën daarvoor aan de hand gedaan. Veel dank voor dit voorwerk! We gaan hiermee experimenteren, zodat bewoners elkaar op een leuke manier kunnen ontmoeten.

### ***Wees zichtbaar in de buurt***

Jullie adviseren om onder andere spreekuren in de buurt te organiseren en bijvoorbeeld aan te sluiten bij de WIJ-teams van de gemeente. We hebben eerder spreekuren in buurten georganiseerd en onze ervaring is dat daar weinig gebruik van wordt gemaakt. Ook is het zo dat er circa 10 WIJ-teams in de stad werkzaam zijn, die hebben allemaal hun eigen werkwijze en een andere samenstelling. We weten de teams te vinden en zij ons. We organiseren wel spreekuren voor onze huurders in straten waar we woningen verbeteren.

Daarnaast zouden buurtconciërges vaker ingezet kunnen worden voor signalering van burenoverlast. Nijestee heeft een aantal beheerders die in (jongeren)complexen opletten of de situatie heel en veilig is. En sinds kort is er een buurtconciërge in Selwerd, aangesteld door Nijestee, de gemeente en andere corporaties in die wijk. We bekijken in 2018 of dit bevalt en bezien dan of het wenselijk is om ook in andere wijken een buurtconciërge aan te stellen. Voorwaarde voor Nijestee is wel dat we in een gebied relatief veel huurwoningen hebben, voordat we daar een buurtconciërge aan het werk zetten.

### ***Servicerondje***

Bij de presentatie vertelden jullie dat het 'oude' servic rondje altijd goed is bevallen: het is een natuurlijk moment om met huurders in gesprek te gaan over hun woning en hun burens. Dit punt is tegelijkertijd ook door een andere BewonersAdviesGroep geadviseerd naar aanleiding van onze dienstverlening. We pakken het servic rondje in 2018 weer op in de vorm van een proef.

Datum 10 januari 2018  
Ons kenmerk -  
Pagina 3

## ***Pantoffels***

Tijdens de laatste bijeenkomst kwamen jullie met nóg een idee: deel Nijestee-pantoffels uit aan nieuwe huurders of bij andere acties. We zijn meteen op zoek gegaan naar een mooi en betaalbaar ontwerp. Pantoffels in Nijestee-kleuren waren lastig te vinden in alle maten, we vonden wel huissokken. Die schaffen we aan en laten er een logo op zetten. Zodra die klaar zijn, zijn jullie de eerste die ze krijgen!

Nogmaals: van harte dank voor het advies.

Met vriendelijke groet,



Carla Terhell  
Directeur Woondiensten