

Betreffend: aandachtspunten t.a.v. de aanstaande renovatie van “de Horst”

Aan: management en directie
WoonincPlusVitalis
Angela Pijnenburg
Nardi Kortstee
Ephrem Davids

Eindhoven 6-6-2017



Beste Angela, Nardi en Ephrem,

We kregen tijdens onze studiedag op 18 april jl. over de alliantie WoonincPlusVitalis, de verzekering en werden gesterkt in het vertrouwen dat jullie zeer zeker aanspreekbaar waren over resultaten, maar ook knelpunten betreffende de alliantie WooninPlusVitalis.

Tijdens onze sessie kwam ook de aanstaande verbouwing van “de Horst” aan de orde.

- Op de eerste plaats vinden wij het **prima dat “de Horst” ge-update** wordt.
- Dat wordt een aangrijpende aangelegenheid, met veel werkzaamheden, veel stof, herrie en schuimrubber boren bestaan nu eenmaal niet. Kortom je moet er wat voor over hebben.
- **Begrip daarvoor.** Het mag en moet van twee kanten komen, maar weet wie je voor je hebt. In “de Horst” wonen geen eenheden, geen verplaatsbare nummers, maar **oudere mensen** die vaak veel zorg en aandacht nodig hebben. Afijn, wie weet dat beter dan Vitalis. Het zijn bovendien vaak mensen die al ver in de “derde helft” van hun leven vertoeven. Voor hen telt een hele tijd in de renovatie troubles zeer veel, is zelfs een nachtmerrie. Dat doe je niet in alle gevallen af met een wisselwoninkje, daar moet een structurelere oplossing voor te vinden zijn. Als je bij A de muur doorbreekt, ligt B in bed te shaken. De overlast moet je zo veel mogelijk beperken. Dan helpt dagopvang, maar is dat niet een doekje voor het bloeden? Je hebt als huurder geen echte keuze, je moet, maar dan moet je ’t ook nog maar überhaupt kunnen en willen. Niet iedereen wil een hele dag in de Herd zitten.
- Natuurlijk snappen we het dilemma tussen planners, bouwers en zorg behoevende, maar het traject ernaartoe kan beter.
- Probeer zo veel mogelijk bloksgewijs deze operatie aan te gaan.
- Vind **chique en inderdaad warme oplossingen** die de pijn van zo’n operatie verzacht!

Het hoofdprobleem nu... is o.a. de communicatie.

- Door de uitgedeelde folder is in ieder geval duidelijk wat de plannen zijn, dat is een pluspunt. Maar met deze folder en de infobijeenkomst ben je er niet.

- Er hangt te veel een sfeer van: "Wij weten wat goed voor je is." "Het komt wel in orde." "We regelen het wel."
- Te veel is de volgorde dat eerst het personeel betrokken wordt, en daarna de bewoner, op zijn minst moet dat tegelijkertijd.
- Wij willen graag een sociaal plan zien waar vooraf duidelijkheden op schrift staan met een sloopreglement, omschreven communicatie en b.v. vergoedingen voor geleden schade bij deze renovatie.
- Roep de klankbordgroep regelmatig bij elkaar, hoor ook wat je misschien niet wilt horen maar wat wel klinkt.
- **Start nu met de één op één gesprekken, wacht niet tot september daarmee**, betrek daar vooral ook de naasten van de huurder bij. Soms verloopt dat moeizaam, maar dat is inherent aan een grote groep van deze huurders. Het is helaas zo dat niet iedereen de informatie tot zich neemt. 'n Uurtje per week aanwezig is niet voldoende, daar moet meer in geïnvesteerd worden. Deze huurder pakt niet altijd de telefoon, vraagt soms vaak hetzelfde.....maar heeft wel recht op een antwoord. Dat moet je gaan brengen i.p.v. achter te houden.
- Overleg is beter dan dreigen met procedures wanneer de huurder niet mee wil werken en andere keuzes maakt.
- **Dan verder betreffende de inhoud van de plannen:**
- Uitstekend dat de berging blijft, keuze van veel bewoners, met daarin de wasmachine aansluiting.
- Veel huurders hoeven geen vaatwasser, maar houden liever zo veel mogelijk aanrecht over. Laat die keuze aan hen.
- Verlaag de bovenkeukenkastjes, velen kunnen er niet bij.
- Probeer oplossingen aan te dragen voor mensen, ook als ze in rolstoel zitten, nog voor zichzelf willen zorgen en dus ook koken. Verrijdbare units zou een optie kunnen zijn.
- Er wordt gekozen voor een modernisering van die gedeeltes waar zorg aan de orde is, zoals o.a. de natte cel. Prima, maar kijk daar dan goed naar de indeling, plaatsing van b.v. het toilet, er moet nog wel een rolstoel doorkunnen. Plaats de beugels ook bij het toilet. Als de deur echt in de weg zit, schiet je weinig op met de nieuwe situatie. De schuifdeur naar de slaapkamer is prima.
- Slaapkamers worden kleiner. Als je alleen bent is dat mogelijk, maar als je **met z'n tweeën** bent waarvan de een in een hoog-laagbed slaapt en de ander in een gewoon bed, er bovendien ruimte moet zijn voor een tillift of een rolstoel, dan is dit een voor hen onzinnige en onaanvaardbare verbouwing.
- Het verzorgingselement wordt benadrukt, maar houd er ook eens rekening mee dat huurders gewoon gelukkig in hun huisje moeten kunnen **wonen**. Er zijn mensen die met ziel en zaligheid een hobby uitoefenen, van koken tot schilderen. Hun dagelijkse leven bestaat niet alleen uit zorg.
- Ook deze huurder heeft spullen die opgeborgen moeten worden, kijk goed naar de opbergmogelijkheden.
- De kozijnen worden verwisseld, er is tevens sprake van asbest. We zien dan mannen met witte pakken voor ons, veel inpakmateriaal en gewone niet beschermde mensen graag weg. Er wordt aangegeven dat het volstrekt veilig is. Ben daar heel alert op!

- De borstwering wordt vervangen en er komt een vlonder, uitstekend. Jammer dat die buitenkant gecompleteerd wordt met de oude, in veel gevallen versleten zonwering.
- Mocht het onverhoopt niet tot tevredenheid zijn van de huurder, omdat hij/zij er flink op achteruit gaat in de nieuwe situatie, ben dan coulant om een andere optie aan te dragen in b.v. in de Kronehoef, reeds gerenoveerd.
- We hopen dat jullie deze op en aanmerkingen serieus ter harte willen nemen.
- Wij als SHW zijn positief over de verbouwingsplannen, maar kritisch over de weg daarnaartoe.

Tot slot: **Communiceer beter met de klant**, de huurder. Die voelt zich nu niet gehoord, men weet wel wat goed voor me is, maar heeft mij niet gevraagd wat ik zou willen. En ook dat is, overduidelijk een, gezien het gegeven van deze specifieke huurders, hele opgave. Niettemin de moeite waard om een tevreden huurder te hebben en te houden. Wij zullen deze communicatie delen met de huurders, op papier in de Horst en verder op onze website.

We vertrouwen erop om, ook van onze kant uit, positief mee te werken aan het welslagen van dit project.

Met vriendelijke groet,

Hans Schouten

Voorzitter SHW

P.S. Voor de opmerkingen gebruikten we de binnengekomen reacties van o.a. kinderen van de bewoners evenals de verzamelde opmerkingen door ons bestuurslid, namens Vitalis.