

***Advies***

***Bewoners Advies Groep***

***Klantrelaties Nijestee - Professionals***

Januari 2014

In november 2013 zijn tijdens de BinnensteBuitendag van Nijestee een drietal Bewoners Advies Groepen (BAG) van start gegaan met als thema: Klantrelatie. De presentatie van de heer Van den Hoff: society 3.0 was de aftrap voor de start van de BAGs. De heer Van den Hoff heeft de BAGs meegegeven dat de wereld door internet drastisch verandert. Met internet is ruilen en delen van kennis of bezit toegankelijk. De overheid komt meer buiten spel te staan, want mensen doen het zelf. De BinnensteBuitendag werd afgesloten met de vraag aan Pieter Bregman, welke verwachtingen hij heeft van de BAGs. Hij zou graag willen dat de BAGs zich gaan uitspreken over de waarde van Nijestee in de toekomst, wat dat betekent voor Nijestee ten aanzien van de Klantrelatie+.

De drie BAGs worden bemenst door de volgende doelgroepen:

- Huurders-kopers
- Professionals
- Politiek

Het advies dat voor u ligt is afkomstig van de **BAG professionals**.

Deze BAG heeft de volgende vragen in een tweetal bijeenkomsten behandeld:

Hoe blijven we in de toekomst interessant voor elkaar?

1. Wie is deze groep professionals, wat wil men en wat heeft ze te bieden?
2. Hoe wordt of blijft Nijestee interessant voor deze groep en wat verwacht ze van Nijestee?
3. Hoe kunnen we onze relatie (samenwerking) anders en beter vormgeven en de meerwaarde vergroten?
4. Wat is de waarde van Nijestee in de toekomst?

## Inleiding

De lezing van Van den Hoff heeft indruk gemaakt op de BAG-leden professionals. Het was goed en inspirerend om de maatschappelijke gevolgen van de digitale ontwikkelingen zo voorgeschoteld te krijgen. Zo'n verhaal helpt om je eigen gedachten voor de toekomst verder te brengen. Deze BAG is dan ook enthousiast aan de slag gegaan met het nieuwe werken in de toekomst.

### 1. **Wie is deze groep (professionals), wat wil men en wat heeft ze te bieden?**

Deze groep bestaat uit professionals die als zelfstandige werkzaam zijn en bij instellingen als gemeente, welzijn, belangenbehartigingsorganisatie en een andere corporatie dan Nijestee.

Deze groep wil dat organisaties als Nijestee, maar ook overheid en bijvoorbeeld welzijnsinstellingen, de eigen cultuur kritisch tegen het licht houden en moeten ombuigen naar de ontwikkeling die is geschetst voor de toekomst. Dat betekent meer vraag gestuurd dan aanbodgericht. Daarbij past ook dat bij vragen niet direct naar oplossingen wordt gezocht, maar dat de vraag wordt teruggelegd en dat bewoners/burgers worden aangesproken op ~~de~~ eigen kracht+.

De initiatieven die hieruit voortkomen kunnen dan door Nijestee, overheid en instellingen worden gefaciliteerd en indien nodig ondersteund. Een proces van loslaten en tegelijk grip houden. Gelet op de voorspelde ontwikkelingen moeten partijen wel oog houden voor een groep die door de digitale ontwikkelingen buiten spel komt te staan.

Deze groep kan op basis van eigen praktijkervaring en betrokkenheid bij maatschappelijke ontwikkeling een bijdrage leveren en meesturen op het hiervoor omschreven nieuwe werken.

**2. Op welke manier blijft Nijestee interessant voor deze groep en wat verwacht ze van Nijestee?**

Nijestee blijft interessant voor deze groep door open te staan voor het nieuwe werken. Nijestee kan een forum ontwikkelen waarop vragen en sociale problematiek worden geplaatst en waarop instellingen en organisaties met hun eigen deskundigheid en vaardigheden kunnen inspringen. De BAG omschrijft dit als een soort aanbestedingsprocedure. Als er bijvoorbeeld een overlastprobleem op zoop site wordt gemeld, kunnen professionals dit oppakken, kennis en ideeën delen en vervolgens naar een oplossing werken.

Door middel van zoop forum leren professionals elkaar beter kennen, weten van elkaar welke deskundigheden en vaardigheden beschikbaar zijn en wat de ambities zijn. Door zoop werkwijze kunnen partijen elkaar beter vinden, wordt de samenwerking sterker en kan een vraagstuk sneller en efficiënter worden aangepakt. Bij een dergelijke werkwijze kunnen meerdere middelen op het gebied van sociale media worden gebruikt.

Deze aanpak werkt vraag gestuurd en oplossingsgericht, en vervangt voor een aanzienlijk deel de overlegcultuur die het huidige welzijnsoverleg kenmerkt, die wel is getypeerd als de ~~welzijns~~maffia+.

Wel is de aandacht gevestigd op enige continuïteit in het werken op buurniveau. De buurt kennen is van grote waarde, zeker voor groepen van de bevolking die buitenspel staan of komen te staan.

De professionals werken in de praktijk al met vrijwilligers en betaalbare maar professionele krachten, waaronder een groeiende groep studenten, die een belangrijk bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurten en het welzijn van mensen. Denk daarbij aan onderhoud, beheer van gebouwen en omgeving en zorg. Ook voor de mantelzorg kunnen vrijwilligers in de toekomst van grote waarde zijn.

Studenten beschikken over kennis en vaardigheden, die grote groepen in de samenleving ontberen. Zeker in het digitale tijdperk hebben studenten een grote voorsprong. Daarmee kunnen ze vele buurtgenoten verder helpen en begeleiden.

Afhankelijk van het soort werk kunnen vrijwilligers een vergoeding krijgen in de vorm van een huurverlaging of wederkerige dienstverlening.

Vraag en aanbod kunnen bij elkaar komen op het genoemde forum of bijvoorbeeld een communitysite op buurtniveau.

Naast de digitale vormen ziet de groep met de vorm, zoals de door Nijestee ontwikkelde BAG $\phi$ , een goede mogelijkheid om op buurtniveau vraagstukken te bespreken en naar oplossingen te zoeken. Genoemd is een mini-BAG $\phi$  over bijvoorbeeld overlast of jeugdproblematiek. Zo'n mini-BAG $\phi$  kan snel, kost niet veel tijd en kan met direct betrokkenen worden opgepakt.

De groep vindt het belangrijk bewoners/gebruikers te blijven betrekken bij het wonen in een buurt, bij het oplossen van problemen die zich aandienen en mee te doen aan die oplossingen en zo bij te dragen aan een beter leefklimaat in de eigen omgeving. Nijestee kan dit weer ondersteunen en faciliteren.

### **3. Hoe kunnen we onze relatie (samenwerking) anders en beter vormgeven en de meerwaarde vergroten?**

Het nieuwe werken $\phi$  biedt volop mogelijkheden om de samenwerking tussen allerlei partijen te versterken. De inzet van een digitaal forum, een interactieve site, geeft de relatie met Nijestee anders vorm en zal zeker van meerwaarde zijn voor de toekomst.

### **4. Wat is de waarde van Nijestee in de toekomst?**

Nijestee zal ook in de toekomst eigenaar zijn van een groot aantal woningen. Is daarom zeker van waarde voor de toekomst. Ook in het digitale tijdperk zal Nijestee een belangrijke spilfunctie blijven en moeten houden. Het gaat immers om de eigen huurders en alle zorg die daar bij komt.

