

# Leven op de Rijnsingel te Bolnes



- April 24, 2023

Eén van de speerpunten van Echt voor Ridderkerk (EvR) is een Veiliger en Schoner Ridderkerk. In het laatste kwartaal van 2022 deden wij daarom al een onderzoek naar de leefbaarheid in de Spuistraat te Bolnes.

Naar aanleiding van onze publicaties van dit onderzoek, zijn wij door een bewoonster aan de Rijnsingel in maart 2023 benaderd om samen met haar ook een **onderzoek te doen naar wensen en klachten van bewoners op de Rijnsingel** in de beide flats van Wooncompas.

EvR heeft hiertoe een enquêteformulier opgesteld en samen met de hierboven genoemde bewoonster 162 formulieren uitgereikt aan alle bewoners van deze beide flats. Mede dankzij haar inspanningen is er een grote response gekomen op onze enquête. En daar zijn wij heel blij mee.

Een team van EvR is op twee verschillende dagen huis aan huis gegaan. Helaas hebben we niet iedereen persoonlijk kunnen spreken, maar het grootste gedeelte wel. De personen die beide keren niet thuis waren, kregen uiteindelijk het enquêteformulier in de brievenbus en konden zo alsnog reageren.

## Het enquêteformulier

### *Voorzijde:*

Om zowel wensen als klachten te inventariseren bestond het formulier aan één zijde uit een viertal vragen met betrekking tot:

- de wens voor cameratoezicht,
- de functie huismeester terug;
- plaatsing scootmobielen in leegstaande garages en
- uitbreiding uren schoonmaakster tegen extra betaling.

Men kon met JA / NEE / MISSCHIEN antwoorden.

### *Achterzijde:*

Aan de achterzijde van het formulier kon men desgewenst klachten vermelden.

Van de totaal 162 uitgereikte formulieren zijn er 126 ingevuld retour gekomen. Dat is een **response van 78%**; en dat is bijzonder hoog en een geweldig resultaat te noemen!

Hieronder treft u een overzicht van de response aan, gevolgd door onze conclusies. Deze conclusies worden zowel op de wensen als de klachten gegeven.

Wij wensen u veel leesplezier!

## **Response op wensen**

### Cameratoezicht gewenst?

Op de vraag of de bewoners akkoord gaan met het ophangen van camera's in het gebouw antwoordden 111 mensen positief (dus ja, akkoord) en 3 mensen gaven aan hiermee misschien akkoord te gaan (afhankelijk van bijvoorbeeld de privacy). De overige respondenten gaven nee of helemaal geen antwoord op deze vraag.

### Huismeester weer terug?

Op de vraag of men de functie van huismeester weer terug wilde zien, antwoordden 111 mensen positief (dus ja, akkoord) en 4 mensen gaven aan dit misschien wel goed te vinden. De overige respondenten gaven nee of helemaal geen antwoord op deze vraag.

### Garages voor scootmobielen?

Op de vraag of men akkoord ging dat scootmobielen gestald mogen worden in leegstaande garages in plaats van in het flatgebouw zelf, antwoordden 96 mensen met ja, akkoord en 17 mensen met misschien. De overige respondenten gaven nee als antwoord of gaven helemaal geen antwoord op deze vraag.

### Meer schoonmaakuren tegen betaling?

Op de vraag of men bereid is om méér te betalen voor de schoonmaakster, zodat zij meer tijd heeft om het gebouw beter schoon te maken/te houden, antwoordden 43 respondenten positief (dus ja, akkoord) en 20 respondenten met misschien. De overige mensen reageerden niet op deze vraag of zeiden 'nee'.

## **Response op klachten**

### Rode draad aan klachten

Wat was de "rode" draad van de meldingen, die wij ontvingen? Hieronder treft u de meest vernomen klachten aan. Van boven naar beneden geeft van veel tot minder vernomen gemelde klachten weer.

### Van zeven tot vijfendertig keer (7-35x) gemeld:

- Vuil op straat onder andere door etensresten en dergelijke over het balkon of de galerij gooien;
- (Over)last van burens door herrie (muziek, of boren na toegestane tijden);
- Overlast van drugsgebruikers en/of dealers op straat rondom de flats;
- Verkeersoverlast op de Rijnsingel;
- Vuil naast de containers rondom de flat;
- Verpaupering van de flat/buurt;
- Vreemden/hangjongeren in en rond de flat;
- Vuil op de galerij of in de hal;

- Technische problemen in de flat (lift kapot e.d.);
- Honden uitwerpselen in de lift.

**Een enkele keer (minder dan 7 keer gemeld) werd gemeld:**

- Fietsen in lift of op galerij;
- Wooncompas neemt geen verantwoordelijkheid voor veel problemen/klachten;
- Urineren in de binnenruimte van de flat;
- Wijkagent is totaal niet zichtbaar;
- Parkeerproblemen voor de flat;
- Reclamefolders op de grond bij brievenbussen;
- Rokers bij de ingang van de flats.

**Meldingen welke slechts één of twee keer (1-2x) werden gedaan waren:**

- Loopafstand naar vuilcontainers in te groot;
- Ingangen van flats aanpassen in verband met rollators;
- Sleutel in bezit bij niet-bewoners van de flat;
- Van origine niet-Nederlanders geven veel overlast/klachten;
- Diepvrieskasten in de kelder gebruiken veel stroom, waar iedereen voor moet betalen;
- Keffende hond;
- Hoge bomen, dus weinig uitzicht;
- Frituurvet voor de deur
- Pesten;
- Onveilig voelen door bedreigingen van een schoonzoon van een bewoner;
- Regels in meerdere talen ophangen in de flat;
- Wateroverlast in entree flats bij regen.

## **Conclusies**

Hieronder treft u onze conclusies aan. Als eerste de conclusies met betrekking tot de vier vragen en als laatste onze conclusie met betrekking tot de gemelde klachten.

**Conclusies met betrekking tot de vier enquête vragen:**

**Cameratoezicht?**

68,5% van de respondenten ziet graag dat er camera's in het flatgebouw komen. Zij vinden dat hiermee de veiligheid en/of het veiligheidsgevoel wordt vergroot en verwacht van Wooncompas dat zij deze wens snel zullen oppakken. Niet alleen de veiligheid maar bijvoorbeeld ook de reinheid zal worden vergroot. Honden uitwerpselen, hangjongeren, vuil achter laten in de hal of in de lift, drugs dealen, fietsen in de lift, reclamefolders op de grond rondom de brievenbussen zijn klachten waarvan men verwacht dat deze zullen afnemen door het plaatsen van camera's. Mits er uiteraard ook wordt gehandhaafd. Dus als mensen ergens op worden betrapt, er ook een actie volgt richting deze mensen. Zij dienen op hun gedrag te worden

aangesproken en in het ergste geval, bij herhaald wangedrag, dienen er dan ook sancties plaats te vinden.

### Huismeester terug?

68,5% van de respondenten zien de huismeester graag terug komen. De huismeesters waren zichtbaar, benaderbaar, aanspreekbaar en zeer behulpzaam. Veel van de bewoners weten nu niet goed de weg naar de wijkbeheerder te vinden. Daarbij zijn deze medewerkers voor een gehele wijk bestemd, in tegenstelling tot een huismeester, die specifiek voor de flats fungeerden en daardoor ook meer een band met de bewoners had. Veel bewoners vinden het een groot gemis en zien dat de problemen alleen maar groter zijn geworden sinds de huismeester er niet meer is.

Kleine problemen werden altijd direct opgepakt door de huismeester. Nu worden klachten zeer regelmatig niet snel opgelost. Soms is er zelfs sprake van maanden en maanden zonder actie van Wooncompas. Ondanks herhaalde meldingen aan hun adres. De service vanuit Wooncompas ervaart men als een stuk minder sinds dat de huismeesters verdwenen zijn.

### Garage voor scootmobielen?

59% van de respondenten gaat ermee akkoord dat leegstaande garages worden benut voor het stallen van scootmobielen. Nu staan deze regelmatig in de hal of op de galerij. Dat is voor niemand prettig.

Bijna 10,5% van de respondenten antwoordt dat zij misschien akkoord kunnen gaan met het plaatsen van scootmobielen in leegstaande garages. Soms hangt dit antwoord samen met vragen over het opladen van de scootmobielen (Wie gaat de elektra voor het opladen dan betalen?), soms hangt het samen met de veiligheid (Kan dit geen kwaad als er meerdere scootmobielen aan de opladers staan?).

Al met al is een ruime meerderheid dus wel akkoord met het stallen van scootmobielen in leegstaande garages. Wooncompas zou dit punt kunnen onderzoeken en oppakken, om zo de bewoners tegemoet te komen en klantvriendelijk(er) te kunnen zijn richting hun huurders en in lijn met hun visie en governance code.

### Uitbreiding uren schoonmaakster?

26,5% van de respondenten gaat akkoord met uitbreiding van de uren van de schoonmaakster, ook als dit betekent dat zij daarvoor meer moeten betalen.

Bijna 12% van de respondenten zegt hier misschien meer voor te willen betalen. Het ligt er natuurlijk aan hoeveel meer en wat er dan voor deze uren extra wordt schoongemaakt.

Een zeer groot aantal respondenten is zeer tevreden over de schoonmaakster (Maria genaamd) en vindt uitbreiding van haar uren niet nodig.

EvR vernam wel dat er behoefte is aan het schoonmaken van de kelderboxen. Ondanks diverse meldingen aan Wooncompas over de viezigheid in deze ruimten is er nog niets aan gedaan. En bewoners met zo'n box hebben hier enorm veel last van. Andere bewoners ergeren zich aan de uitwerpselen in de lift en het gebouw en het vuil dat lekkende vuilniszakken veroorzaken op de galerij, in de lift en het trappenhuis.

Kortom, er kan zeker gekeken worden naar uitbreiding van de schoonmaak uren, mits er ook gericht gekeken wordt naar welke delen van het gebouw dan nader aangepakt moeten worden. Wooncompas zou hier een onderzoek naar kunnen doen.

### **Conclusies met betrekking tot de gemelde klachten:**

#### **Meest gemelde klachten:**

Van de meest gemelde klachten (7-35x gemeld) wordt de overlast of problematiek door bewoners of omwonenden zélf veroorzaakt, behoudens de klachten rondom de techniek (lift doet het niet). Deze laatste klachten kunnen snel worden opgepakt door Wooncompas. Voor de overige klachten kan Wooncompas een wijkbeheerder (of huismeester?) inzetten om te zorgen dat elke nieuwe bewoner op de hoogte wordt gebracht van "de spelregels" van het wonen in een flat in Ridderkerk. Maar ook de huidige bewoners nog eens goed informeren van deze spelregels kan absoluut geen kwaad. Sterker nog, het zou een goed deel van de klachten kunnen wegnemen, waardoor de bewoners op de Rijnsingel een hoger gevoel van een prettige leefomgeving zullen ervaren.

Daarbij is het wel van belang dat er ook toezicht wordt gehouden op naleving van deze regels. Dat is ook wel te merken aan de reacties op de vragen van onze enquête met betrekking tot cameratoezicht (zie hierboven).

#### **Minder gemelde klachten:**

Van de minder gemelde klachten (3-6x gemeld) is slechts op één punt sprake van gewenste verbetering door Wooncompas, en dat is op het punt van méér verantwoordelijkheid nemen voor de gemelde klachten. Uiteraard geldt dit voor klachten waaraan Wooncompas ook zélf iets kan doen. Maar bij doorvragen vinden veel bewoners dat het aanleren van goede gewoonten van de nieuwkomers ook een taak is van Wooncompas en het controleren op naleving van de leefregels ook.

Dat de wijkagent onzichtbaar is, is een taak van de gemeente en de politie om dit te veranderen. Datzelfde geldt overigens ook voor de wijkbeheerder. Daarvan weet het merendeel van de bewoners ook niets af (Wie is dat? Hoe is deze te bereiken? Wanneer benaderen we die dan?).

Aan het parkeerprobleem is door Wooncompas niet veel te doen. Daar ligt een uitdaging voor de BOA's om te controleren dat mensen niet foutief parkeren, opdat andere weggebruikers hun auto uit de parkeervakken kunnen rijden.

### Een enkel keer gemelde klachten:

Binnen deze categorie zijn vier klachten welke door Wooncompas opgepakt kunnen worden, namelijk:

- het aanpassen van de ingangen zodat het voor mensen met een rollator beter toegankelijk wordt;
- de entree aanpassen zodat er geen wateroverlast is bij regenbuien;
- het snoeien van hoge bomen (onlangs zijn er al bomen gekapt, dus mogelijk is dit probleem inmiddels van de baan);
- de leefregels in meerdere talen ophangen in de flats, zodat elke bewoner snapt wat de bedoeling is van het samen leven in een flat en de reinheid en veiligheid die daarbij is gewenst.

De gemeente en/of Wooncompas zou het punt van bedreiging kunnen oppakken. Echter, wanneer Wooncompas er ook preventief voor zorgt dat alle bewoners op de hoogte zijn/komen van de spelregels (leefregels) voor bewoning van de flats, dan zou dit probleem zich vanzelf oplossen, omdat de bedreiging kwam naar aanleiding van het aanspreken door een bewoner op bepaald gedrag van een andere bewoner.

Voor de overige klachten verwijzen wij weer naar het gedrag van de bewoners zélf. Overigens is dit ook een vaak gehoorde klacht. Door de komst van veel niet-Ridderkerkers in deze flats, is de flat achteruit gegaan. Deze mensen brengen andere gebruiken en gewoonten met zich mee. Zij dienen zich aan te passen aan de leefregels hier in Ridderkerk en niet andersom!

Als dit preventief wordt opgepakt, kunnen vele ergernissen worden voorkomen. Dit kan een taak van de wijkbeheerder (of huismeester?) zijn of worden.

## **Acties Wooncompas**

Graag vernemen wij **uiterlijk vier weken na het overhandigen** van dit rapport een **schriftelijke reactie** van Wooncompas op de door ons gegeven conclusies en acties welke door Wooncompas ons inziens opgepakt dienen te worden.

### Overzicht actiepunten Wooncompas:

1. Reageren richting Echt voor Ridderkerk
2. Camera's of soortgelijke opties ophangen in de flatgebouwen
3. Onderzoeken of de functie huismeester op enige manier kan terugkomen
4. Leegstaande garages beschikbaar stellen voor scootmobielen
5. Verantwoordelijkheid nemen voor de (vele) gemelde klachten/problemen van bewoners (mits zij ook bij Wooncompas horen. Zo niet, dan dit wel terugkoppelen aan de bewoners)
6. Service richting bewoners verbeteren. Nu is er vaak geen of te late terugkoppeling en blijven acties uit
7. Kelderboxen (laten) schoonmaken
8. Technische storingen/meldingen sneller oppakken en oplossen

9. Nieuwe bewoners beter informeren over de leefregels van flatbewoning in Ridderkerk
10. Het aanpassen van de ingangen zodat het voor mensen met een rollator beter toegankelijk wordt;
11. De entree aanpassen zodat er geen wateroverlast is bij regenbuien;
12. Het snoeien van hoge bomen (onlangs zijn er al bomen gekapt, dus mogelijk is dit probleem inmiddels van de baan), maar wel buiten het broedseizoen;
13. De leefregels in meerdere talen ophangen in de flats, zodat elke bewoner snapt wat de bedoeling is van het samen leven in een flat en de reinheid en veiligheid die daarbij is gewenst.
14. Punt van bedreigingen van bewoners naar andere bewoners toe oppakken,.