

Tien!

De maatschappij van nu

Lang niet iedereen kan mee in de snel veranderende digitale wereld.

Besparen met de slimme meter

Beter inzicht in verbruik zorgt voor een lagere energierekening.

Renovatie Nicolaas Beetsstraat

Nog een paar puntjes op de 'i' en dan...tijd voor gezelligheid!

Vertel het de Tien!

Huurdersvereniging Eemzon organiseert elke dag iets leuks voor de bewoners van Eemstein en Zonnestein.

Woonkracht10 werkt hard aan het verbeteren van de klanttevredenheid

Huurder Bep Littig denkt mee en geeft haar mening

CONTACTGEGEVENS

Contact
www.woonkracht10.nl/contact

Telefoon
(078) 620 20 00
24 uur per dag bereikbaar

Bezoekadres
Burg. de Bruinelaan 97, Zwijndrecht

Openingstijden
Maandag t/m vrijdag:
08.30 - 12.30 uur

Postadres
Postbus 246, 3330 AE Zwijndrecht

COLOFON

**Tien! is een uitgave
van Woonkracht10**
Verschijnt twee keer per jaar

Bladmanagement
Denise Roks

Redactieraad
Annelies Bardie-Leenheer
Robert Bouwman
Mauro Danese
Ingrid Gerritsen
Margit Gideonse
Sandra Groeneveld
Gerda de Klerk
Danielle Muller
Hannah van der Snoek
Erwin Zwijnenburg
CombiRaad

Tekstproductie
Tekstbureau Serga van Roon

Ontwerp & vormgeving
USEcc, www.usecreative.com

Fotografie
Maartje Brockbernd
Magnetic Fotografie

Drukwerk
Damen Drukkers, Werkendam

Woonkracht10 wil
op een verantwoorde
wijze omgaan met
het milieu.
Deze Tien! wordt
daarom gedrukt op
FSC-gecertificeerd
papier.



18-19
Op de koffie bij...

Esen El Isa en haar gezin.
Een nieuw huis, een nieuw begin.

VERDER IN DEZE EDITIE

5-7
De maatschappij van nu
Karel Prins heeft geen e-mail en internet. Hoe houdt hij zich staande in deze digitale wereld? Met tips voor digibeten en meer ervaren websurfers!

8-9
Huurverhoging 2017
Per 1 juli 2017 verhoogt Woonkracht10 de huren. Maar we gaan niet voor de maximale stijging die wettelijk is toegestaan.



10-11
Wat doet een Woonkracht10 medewerker
Als assetmanager waakt Marc Nelen over de waarde van de woningen van Woonkracht10.



12-13
Besparen met de slimme meter
Inzicht in energieverbruik stimuleert zuinigheid.

14-15
Hard werken aan verbetering!
Woonkracht10 werkt hard aan het verbeteren van de klanttevredenheid. Huurder Bep Liittig vertelt over haar ervaringen.

16-17
Tot uw dienst
Wat kan de Sociale Dienst voor u betekenen?

20-22
Tijd voor gezelligheid!
De renovatie van de Nicolaasbeetsstraat is bijna afgerond. De bewoners maken het nu echt leuk.

ONZE VASTE RUBRIEKEN

23
Prijspuzzel
Doe mee en maak kans op een van de 3 parfumcadeaukaarten van € 25,-.



24
Vertel het de Tien!
Elke dag, van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat, organiseert huurdersvereniging Eemzon iets gezelligs.

24
Tevreden?!
Woonkracht10 meet constant hoe tevreden huurders zijn over de dienstverlening. In deze nieuwe rubriek leest u enkele reacties.

Op de goede weg



‘We koesteren wat goed gaat en leren van onze fouten.’

Voor u ligt de voorjaarseditie van de Tien! Ook bij Woonkracht10 breekt langzaam het zonnetje door. Onze dienstverlening krijgt van u betere waardering dan een jaar terug. Daar zijn we blij mee!

In het artikel ‘Het roer om’ vertelt Roos Schreuder, manager Wonen, gepassioneerd over wat we voor u doen. Het overleg met de CombiRaad en ook een recente bijeenkomst met een breed klantenpanel van circa dertig huurders, bevestigen ons dat we op de goede weg zijn. We koesteren wat goed gaat en leren van onze fouten.. Als bestuur zijn we blij met de zichtbare verbeteringen, maar we realiseren ons ook dat we er nog niet zijn.

Gelukkig is het nu heel duidelijk, ook voor de buitenwereld, waar Woonkracht10 voor staat. Dat komt door een kersverse bedrijfspositionering die we in samenspraak met onze belangrijkste stakeholders, waaronder de CombiRaad, recent hebben gemaakt. Ik nodig u uit om deze te lezen op onze website. Ons motto ‘Thuis Geven’ krijgt weer betekenis. Met goede, duurzame, betaalbare woningen in een nette buurt én met uitstekende dienstverlening als kers op de taart.

Ook onze medewerkers zijn blij met deze stip op de horizon. Het geeft hen de ruimte om daar vol voor te gaan en bij te dragen aan uw woongenot. Als bestuur staat ons niets anders te doen dan medewerkers daarin te faciliteren en te steunen in de juiste werkprocessen en systemen en ook in opleiding en training. Daarmee gaan we verder met de ingeslagen, goede weg en dat gaat u meer en meer merken. Houdt u ons er maar aan!

Bestuur Woonkracht10

Erwin Zwijnenburg
bestuursvoorzitter

Arlette Sprokkereef
bestuurder

Wilt u op dit voorwoord reageren? Stuur dan een e-mail naar tien@woonkracht10.nl



Karel leeft zonder internet

Lang niet iedereen kan mee in de digitale wereld. Ouderen, laaggeletterden of mensen met een verstandelijke beperking hebben soms veel moeite zich staande te houden in de ‘internet-maatschappij’. Neem Karel.

lees verder op pagina 6 >

Voor Karel Prins (50) bestaat de digitale wereld niet. Hij heeft geen computer, geen internet, geen smartphone. "Ik heb daar helemaal geen verstand van." Tot drie jaar geleden woonde Karel bij zijn hoogbejaarde moeder. Nu heeft hij zijn eigen appartementje in Alblasserdam. "Ik woon hier heel fijn. Ik heb een voor- en een achtertuintje. En ik woon twintig meter van mijn moeder vandaan. Ik ga elke avond bij haar eten. Ik houd niet van koken."

"Wat krijgt Karel allemaal niet binnen?"

Karel kan redelijk zelfstandig wonen dankzij zijn thuisondersteuner Jeroen Koekkoek van ASVZ, die hem wekelijks bezoekt, de post in de gaten houdt en hem af en toe aanspoort wat extra schoon te maken. Maar hoe houd hij zijn administratie en financiën bij in deze digitale wereld? Karel: "Mijn broer helpt mij daarbij." Jeroen: "Karels broer regelt zijn financiën. Ik help ook met de post. Maar het lijkt wel of instanties zich volledig richten op mensen die e-mail hebben. Wat moet iemand als Karel bijvoorbeeld doen met de vraag om per e-mail de meterstanden door te geven? Bovendien: op een poststuk kun je reageren. Maar wat krijgt Karel allemaal niet binnen omdat hij geen eigen e-mail heeft?"

Onrust

Voor Karel levert ook de (papieren) post soms al aardig wat onrust op. "Als ik een brief krijg, bel ik mijn broer of Jeroen. Soms ben ik dan een beetje in paniek. Ik weet niet goed wat ik moet doen en ben bang dat er een deurwaarder komt."

Karels geluk is dat hij een betrokken thuisondersteuner heeft en een grote, lieve familie die hem helpt. Maar wat nu als je geen betrokken familie hebt? Jeroen: "Dat levert wel eens problemen op. Want ook al hebben veel bedrijven en instellingen nog wel de mogelijkheid om te bellen: dit werkt niet altijd voor de mensen die wij ondersteunen. Zij zijn niet altijd in staat zich aan de regels te houden en kunnen niet snel en adequaat reageren op telefoontjes. Deze mensen hebben meer tijd en ruimte nodig. Al is het maar omdat ze dit soort zaken graag met hun begeleider willen bespreken en wij er doorgaans maar één keer per week zijn. Het is goed als instanties zich hier meer bewust van worden en een andere aanpak hanteren voor deze groep mensen."

Cadeaus!

Internet, Google, appen, chatten; het zijn voor Karel begrippen waar hij zich weinig tot niets bij voor kan stellen. Hij heeft ook geen behoefte de digitale wereld te leren kennen. Hij geniet van het werk dat hij doet in het kader van dagbesteding, waarbij hij onder meer dieren verzorgt en tuinwerk doet. Ook vindt hij het fijn dat zijn familie zo dichtbij woont. "Ik heb zeven broers en twee zussen en ze wonen bijna allemaal in de buurt. Ze zijn heel aardig voor mij. Binnenkort ben ik weer jarig en dan komen ze met allemaal cadeaus."

En wat als er iets is met zijn woning? "Het slot van mijn voordeur is wel eens kapot geweest." Trots: "Toen heb ik dus zelf gebeld met Woonkracht10 om het te laten maken!" ■

"Instanties zouden voor deze groep mensen een andere aanpak moeten hanteren."

Jeroen Koekkoek, ASVZ

Handige websites, apps en tips

Een schuurmachine lenen? Altijd op de hoogte van de lokale nieuwtjes? Een buurtfeest organiseren? Met deze websites en apps regelt u het online. Kunt u (nog) niet goed overweg met internet? Ook dan hebben we handige adressen.

PuurPapendrecht.nl

PuurPapendrecht is een digitaal dorpsplein. Hier vindt u lokale nieuwtjes, feestjes, sportactiviteiten, artikelen, prikbordadvertenties, foto's, filmpjes en nog veel meer. www.puurpapendrecht.nl

Peerby

Iets nodig, maar geen zin of geld om het te kopen? Download de Peerby-app en leen wat u nodig heeft van mensen in uw buurt. www.peerby.com

Alblasserdam.net

Nieuwtjes, activiteiten, vacatures, organisaties: u vindt het op www.alblasserdam.net. Het laatste nieuws ziet u ook op www.alblasserdamsnieuws.nl

WhatsApp Buurtpreventie

Een Wabp-groep is een WhatsApp-groep waar burens elkaar snel op de hoogte kunnen houden van alarmerende situaties zoals een inbraak of een verdacht persoon. Alle groepen zijn te vinden op www.Wabp.nl. In Papendrecht zijn bijvoorbeeld al ruim 1.700 inwoners aangesloten bij Wabp-groepen. Zie ook: www.facebook.com/veiligpapendrecht

PAK AAN!

Initiatieven worden geboren uit inspirerende ideeën. PAK AAN! is er voor inwoners die Zwijndrecht nog mooier willen maken. Heeft u een idee voor uw buurt, wijk of voor heel Zwijndrecht? Op deze website kunt u uw initiatief direct indienen. Goede ideeën kunnen in aanmerking komen voor subsidie! www.pakaanzwijndrecht.nu

Nextdoor

Met de buurtapp Nextdoor komt u eenvoudig in contact met uw burens. Handig om spullen te ruilen, informatie uit te wisselen of iets gezelligs te organiseren. Het motto van de oprichters: "Waar burens met elkaar praten, gebeuren mooie dingen." www.nextdoor.nl

Mijn Woonkracht10

Mijn Woonkracht10 is het klantportaal van Woonkracht10 op internet. Hier kunt u eenvoudig online

uw bewonerszaken regelen en ziet u een overzicht van uw persoonlijke gegevens, zoals uw betalingen en huurcontract. Daarnaast kunt u hier eenvoudig uw reparatie doorgeven en inplannen. www.mijnwoonkracht10.nl

Eenvoudig leven met Teunie

Teunie Luijk uit Alblasserdam verwierf landelijke bekendheid met haar blog eenvoudigleven.blogspot.nl. Ze schrijft over haar gezin van tien kinderen en haar manier om 'eenvoudig te leven' en te consumeren. Inspirerend!

Speciaal voor digibeten

Handig, al die apps, blogs en sociale media. Maar wat als u niet goed weet hoe internet werkt? Bibliotheek AanZet, met bibliotheken in onder meer Zwijndrecht, Papendrecht en Alblasserdam, organiseert cursussen over computers en internet. U kunt hiervoor ook terecht bij Seniorweb Dordrecht. De kosten zijn bescheiden en voor leden van de bieb of Seniorweb zelfs gereduceerd of gratis.

Het internet op!

Steeds meer instanties vragen mensen om zelfstandig zaken online te regelen. Maar dat is niet voor iedereen gemakkelijk. Met de cursus Het internet op leert u de eerste stappen op het web te zetten. Meer informatie via www.debibliotheekaanzet.nl of via (078) 620 55 00.

iPadcursus

In verschillende bibliotheken in de Drechtsteden zijn er iPadcursussen te volgen en staat het Tabletcafé op de agenda. In het Tabletcafé kan iedereen over elk soort tablet kennis delen en vragen stellen. Meer informatie via www.debibliotheekaanzet.nl of via (078) 620 55 00.

Seniorweb

Speciaal voor 50+'ers zijn er in Bibliotheken Dordrecht Centrum en Alblasserdam computercursussen en workshops voor beginners en enigszins gevorderden. Deze worden gegeven in samenwerking met SeniorWeb Dordrecht. Meer informatie op www.dordrecht.seniorweb.nl.

Computerspreekuren

Heeft u vragen op computergebied? Kom dan naar het wekelijkse computerspreekuur van Seniorweb Dordrecht, Karaat Ridderkerk en Stichting Welzijn Alblasserdam. Elke vrijdag van 10.00 tot 12.00 uur in Bibliotheek Dordrecht Centrum.



Beperkte huurverhoging



Leo Hartkoren, voorzitter van de CombiRaad: 'Wij kunnen ons vinden in deze huurverhoging.'

"We zijn vooral gelukkig met de keuze om voor de huurders met lagere inkomens de huur slechts met 0,3 % te verhogen, inflatievolgend dus. Wij hebben hierover al in een vroeg stadium, eind 2016 overleg gevoerd met Woonkracht10. Ook juichen wij het toe dat Woonkracht10 de grens voor lage huurverhoging heeft verlegd. Voor huurders met een inkomen tussen de € 40.349,- en € 44.360,- (peiljaar 2015) had men mogen verhogen met 4,3 %, maar dit blijft nu beperkt tot 0,3 %. De CombiRaad blijft de huurontwikkeling volgen en voert constructief overleg met Woonkracht10."

Per 1 juli 2017 verhoogt Woonkracht10 de huren. Wij kiezen daarbij nadrukkelijk niet voor de maximale huurstijging die volgens de overheid mogelijk is. Dit omdat we het belangrijk vinden dat sociale huurwoningen betaalbaar blijven voor mensen met een lager inkomen. Wat betekent dit precies voor u?

Hoeveel stijgt de huur voor lagere inkomens?
Voor huurders met een inkomen tot € 40.349,- geldt dat woningcorporaties een huurverhoging van 2,8% mogen vragen. Om het wonen voor deze groep betaalbaar te houden, kiest Woonkracht10 voor huurders met een huishoudinkomen tot € 40.349 een verhoging van maar 0,3 %. Dat percentage is gebaseerd op de gemiddelde prijsstijging in Nederland over 2016; de inflatie.

Hoeveel stijgt de huur voor hogere inkomens?
Voor huurders met een inkomen van € 40.349,- of hoger (peiljaar 2015) geldt dat woningcorporaties een huurverhoging van 4,3% mogen vragen. Woonkracht10 houdt dit percentage aan voor inkomens vanaf € 44.360,-. Voor de middeninkomens tussen de € 40.349,- en € 44.360,- maakt Woonkracht10 een uitzondering. Om het wonen voor deze groep betaalbaar te houden kiezen we niet voor het wettelijke maximum van 4,3 procent, maar voor een huurstijging van 0,3 procent.

Let op: Woonkracht10 krijgt niet uw exacte inkomen door van de Belastingdienst. Had u in 2015 een inkomen tussen de € 40.349,- en € 44.360,-? Laat het ons dan weten via: www.woonkracht10.nl/inkomendoorgeven

Zijn er uitzonderingen?
Er zijn nog enkele uitzonderingen, waarbij de maximale huurverhoging niet wordt doorgevoerd:

- **Maximale huur**
Uw huurprijs is gebaseerd op een puntensysteem, ook wel het woningwaarderingssysteem genoemd. Deze bepaalt de maximale huurprijs van een sociale huurwoning. Als u voor uw woning al de maximale huurprijs betaalt, is uw huurverhoging automatisch lager dan 4,3%. U kunt zelf de punten en maximale huurprijs van uw woning uitrekenen op de website van de Huurcommissie: www.huurcommissie.nl
- **Chronisch ziek of beperking**
Bent u chronisch ziek of heeft u een beperking? Dan kunt u in sommige gevallen bezwaar maken tegen de extra inkomensafhankelijke huurverhoging van uw sociale huurwoning. Bijvoorbeeld als u minstens 1 jaar lang 10 uur per week thuis verpleging krijgt. Meer informatie vindt u op de website van de Rijks-overheid: www.rijksoverheid.nl

- **AOW of huishoudens van 4 of meer**
De hogere huurverhoging (4,3%) geldt sinds dit jaar niet meer voor huishoudens waar een van de bewoners (inmiddels) de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt of als het huishouden bestaat uit 4 personen of meer.

Hoe maak ik bezwaar?
Bent u het niet eens met de huurverhoging die Woonkracht10 heeft voorgesteld? Dan kunt u vóór 1 juli 2017 een bezwaarschrift indienen. Op www.woonkracht10.nl/huurverhoging vindt u het juiste formulier en meer informatie over de procedure. U kunt het formulier ook afhalen op ons kantoor aan de Burgemeester de Bruinelaan 97 in Zwijndrecht. ■

HUURVERHOOGING PER 1 JULI 2017

WOON
KRACHT
10

U ONTVANGT AOW OF
UW HUISHOUDEN BESTAAT UIT
MEER DAN 4 PERSONEN



VOLGENS
DE OVERHEID
+ 2,8%
HUUR-
VERHOOGING

BIJ
WOONKRACHT10
+ 0,3%
HUUR-
VERHOOGING

HUISHOUD-
INKOMEN PER JAAR

TOT
€ 40.349,-

VOLGENS
DE OVERHEID
+ 2,8%
HUUR-
VERHOOGING

BIJ
WOONKRACHT10
+ 0,3%
HUUR-
VERHOOGING

HUISHOUD-
INKOMEN PER JAAR

VAN € 40.349,-
T/M € 44.360,-

VOLGENS
DE OVERHEID
+ 4,3%
HUUR-
VERHOOGING

BIJ
WOONKRACHT10
+ 0,3%
HUUR-
VERHOOGING

Woonkracht10 krijgt niet uw exacte inkomen door van de Belastingdienst. Viel uw inkomen in 2015 of 2016 in deze groep? Laat het ons weten via www.woonkracht10.nl/inkomendoorgeven

LET OP!

HUISHOUD-
INKOMEN PER JAAR

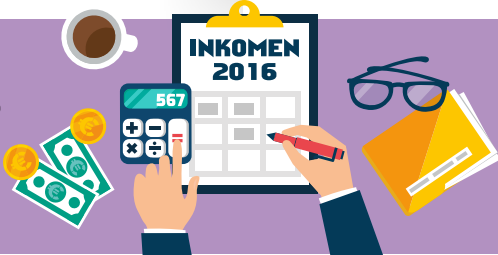
HOGER DAN
€ 44.360,-

VOLGENS
DE OVERHEID
+ 4,3%
HUUR-
VERHOOGING

BIJ
WOONKRACHT10
+ 4,3%
HUUR-
VERHOOGING

BEZWAAR MAKEN

Wilt u bezwaar maken? Kijk voor meer info op www.woonkracht10.nl/huurverhoging



Als assetmanager waakt Marc Nelen over de waarde van de woningen van Woonkracht10. Maar dat maakt hem zeker geen kille rekenmeester, integendeel. Hij heeft hart voor de sociale woningbouw en wil binnen de mogelijkheden van zijn vakgebied huurders het maximale woongenot leveren: “Hoe hoger de kwaliteit van een woning, hoe hoger de waarde en dus ook het woongenot van huurders.”

Marc Nelen: Rentmeester met hart voor sociale woningbouw

Tot voor kort werkte Marc nog in het commerciële woningvastgoed. Sinds 1 februari is hij bij Woonkracht10 in dienst. “Mede op basis van de marktwaarde beoordelen we bij welke huizen of woongebouwen het nodig is om te investeren in groot onderhoud, renovatie en/of duurzaamheid. Wij waken als een soort rentmeester over de toekomstige waarde van de woningen en dus het woongenot van huurders. In ons vak is de simpele vraag: hoe kunnen we ervoor zorgen dat iedere woning beter en duurzamer wordt?”

Passend

De eerste grote klus voor de assetmanagers is het taxeren van alle ruim 11.000 woningen van Woonkracht10. “Volgens de nieuwe Woningwet moeten woningcorporaties hun vastgoed op dezelfde manier benaderen en taxeren als commerciële partijen. Dat is een hele opgave. Woningcorporaties zijn verplicht om de investeringen die ze doen af te wegen tegen de marktwaarde van woningen. Op deze manier kunnen we een eerlijke afweging maken over welke woningen we als eerste moeten verbeteren. En ook of die verbetering in verhouding staat met die van andere woningen van ons bezit. Zo werken we gericht aan een houdbaar woningbezit voor de toekomst, afgestemd op de wensen van onze klanten.”

“Woongenot laat zich niet alleen in euro’s vertalen.”

Prettig wonen in de toekomst

Een concreet voorbeeld van een project waarbij Marc betrokken is, is de renovatie van de woningen in de Staringstraat in Zwijndrecht. “Wij kijken welke investeringen hier nodig zijn om huurders ook de komende 25 jaar prettig te laten wonen. Hoe kunnen we de huizen het slimst verbeteren en verduurzamen zodat de woningen hun waarde behouden?” Ook leefbaarheid speelt een rol in het werk van de assetmanagers. “Woongenot laat zich uiteraard niet alleen in euro’s vertalen. Het gaat ook om maatschappelijke winst zoals een schone en veilige omgeving. Ook dat zorgt dat de toekomstwaarde van een woning behouden blijft. We kijken dus ook naar de buurt als geheel en proberen bij de gemeente wijkverbeteringen op de agenda te krijgen.”

“Ik vind het hier juist heel leuk! Ik werk met een club heel goede, gedreven collega’s.”

Gedreven club

Het lijkt een grote overstap, van het ‘snelle’ commerciële vastgoedwereldje naar de wereld van de sociale huur. Woningcorporaties hebben tenslotte niet echt een sexy imago. Marc: “Ik vind het hier juist heel leuk! Ik werk met een club heel goede, gedreven collega’s. Ik ben blij dat ik mijn kennis en ervaring nu in kan zetten voor de borging van goede woningen voor onze huurders. Bij Woonkracht10 staat de klant écht centraal. Vroeger ontwikkelde ik woningen voor beleggers. Zodra de woningen werden gebouwd nam ik weer afscheid van het project. Bij Woonkracht10 begint het dan pas. Je blijft binding houden met de huurder. Ons werk heeft impact voor jaren. En dat zonder winstbejag. Iedere euro die binnenkomt, wordt zoveel en zo efficiënt mogelijk weer geïnvesteerd ten gunste van onze huurders.” ■

‘Asset’ betekent letterlijk: aanwinst.

Assetmanagers sturen niet alleen op financieel rendement, maar ook op maatschappelijke waarde. Corporaties hebben met hun vastgoed ook een maatschappelijke functie te vervullen. Daarom houdt de assetmanager ook rekening met zaken als veiligheid, leefbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van woningen voor huurders.

Woonkracht10 krijgt regelmatig vragen van huurders over het plaatsen van de zogeheten slimme meters. We beantwoorden de meeste gestelde vragen.

Alle netbeheerders in Nederland bieden huishoudens een gratis slimme meter aan. In onze regio verzorgt Stedin het transport van elektriciteit en gas. Zij hebben een brief verstuurd over het vervangen van de traditionele meter door de slimme meter. In delen van Alblas-serdam en Papendrecht zijn deze meters al geplaatst of is men hier mee bezig.

‘Uit onderzoek blijkt dat als mensen meer inzicht hebben in hun verbruik, ze vaak automatisch zuiniger worden.’

Wat is een slimme meter?

De slimme meter is digitaal en registreert zelf uw energieverbruik. Uw meterstanden worden automatisch doorgestuurd naar uw energieleverancier. Zes keer per jaar krijgt u hier een overzicht van. Op die manier kunt u precies zien hoeveel energie u gebruikt. Daarnaast is het ook mogelijk om apparaten te koppelen aan de slimme meter. Denk bijvoorbeeld aan uw telefoon of een speciale thermostaat. Zo kunt u nog nauwkeuriger uw verbruik bijhouden. Woordvoerder Koen de Lange van Stedin: "In Nederland hebben we een duurzaamheidsambitie. Het doel is om zuiniger met energie om te gaan. Uit onderzoek blijkt dat als mensen meer inzicht hebben in hun verbruik, ze vaak automatisch zuiniger worden. De slimme meter helpt hierbij."

Meterstanden automatisch verstuurd

De slimme meter biedt verschillende voordelen. Zo hoeft u bijvoorbeeld nooit meer meterstanden door te geven, ook niet als u verhuist. Ook hoeft er nooit meer een meteropnemer langs te komen in uw huis. Eindafrekeningen zijn met een slimme meter altijd gebaseerd op de exacte meterstanden, en dus niet op schattingen. Bovendien ontvangt u elke twee maanden gratis een overzicht van uw verbruik. De Lange: "Wie nog meer inzicht wil in zijn verbruik en echt wil besparen, kan een energiemanager aansluiten op de meter. Iets wat bij de oude meters niet mogelijk was." Een energie- of verbruiksmanager kan een speciale thermostaat zijn of een app die u op uw smartphone



Een 'slimme gasmeter' is een meter die door de netbeheerder op afstand kan worden uitgelezen.

installeert. Hierdoor kunt u op elk moment van de dag uw verbruik zien. U ziet bijvoorbeeld direct effect wanneer u de thermostaat een graadje lager zet of het licht in de gang uitdoet.

Betrouwbaar?

Zijn slimme meters wel betrouwbaar? Begin maart dit jaar hebben verschillende media aandacht besteed aan een onderzoek van de Universiteit Twente uit 2015. Daaruit blijkt dat de onderzoekers in hun laboratorium afwijkingen kunnen forceren in de meters. Veel consumenten zijn nu bezorgd of hun slimme meter het wel goed doet. De Lange: "Die test van de Universiteit van Twente is gedaan onder zeer extreme omstandigheden. Die omstandigheden zijn absoluut niet vergelijkbaar met de huiselijke situatie. Maar mochten mensen desondanks het gevoel hebben dat hun slimme meter het niet goed doet, dan kunnen ze altijd contact met ons opnemen." De gezamenlijke netbeheerders laten het volgende weten: "Nederlandse consumenten kunnen er op rekenen dat hun meter goed en nauwkeurig is. In de praktijk zijn geen meters gevonden die meer aflezen dan het echte verbruik."

‘Het is overigens geen verplichting om de meter te laten installeren. Wel is het zo dat we deze maar eenmalig gratis aanbieden.’

Eenmalig gratis

De meeste consumenten maken graag gebruik van de aanbieding van Stedin. De Lange: "Het gaat zeer goed. Rond de tachtig procent van de huishoudens kiest voor de slimme meter. Het is overigens geen verplichting om deze te laten installeren. Wel is het zo dat we deze maar eenmalig gratis aanbieden. Wie nee zegt en later toch spijt krijgt, moet betalen voor de plaatsing." ■



Energieverbruiksmanagers zijn er in vele soorten en maten. U kunt een speciaal apparaatje of meter hiervoor aanschaffen, maar er zijn ook handige websites en zelfs gratis apps voor op uw smartphone. Die laatste leest de meterstanden automatisch op afstand af. Op de website www.energieverbruiksmanagers.nl worden alle verschillende mogelijkheden vergeleken.

Besparen met de slimme meter

‘Het leek wel of mijn klacht gewoon niet aankwam’

Bep Littig en haar man wonen ruim drie jaar aan de Eemstein in Zwijndrecht. Naar volle tevredenheid, zo benadrukt Bep. Sterker nog: “Voor Woonkracht10 heb ik een speciaal plekje in mijn hart. Een klik.” Maar zelfs deze positieve huurder merkte dat Woonkracht10 het afgelopen jaar aardig wat steken liet vallen in de dienstverlening.

Bep Littig maakt deel uit van een groep huurders die een paar keer per jaar hun mening geeft over de dienstverlening van Woonkracht10. Ze doet het met plezier, want zij wil graag bijdragen aan een betere service. “Woonkracht10 wil weten wat er speelt onder huurders. Dat vind ik heel goed van ze. Wij geven aan wat beter kan, maar ook wat wel goed gaat.”

Moeizame communicatie

Om met het eerste te beginnen: de communicatie liet vorig jaar nogal te wensen over. “Het bellen ging erg

moeizaam. Soms moest ik drie keer bellen om überhaupt iemand aan de lijn te krijgen en dan was het nog de verkeerde persoon. Uiteindelijk probeerde ik het maar via internet, maar dat vind ik eigenlijk niet fijn. Ik heb liever iemand aan de telefoon. Dat geldt voor veel ouderen. Wat ik ook merkte, is dat reparatieverzoeken niet goed werden opgelost. Het leek wel of mijn klacht gewoon niet aankwam. Andere huurders op deze bijeenkomsten hadden dezelfde ervaringen.”

Ik help graag

Gelukkig ziet ze ook dat Woonkracht10 serieus werk maakt van deze klachten. “Ik zie nu al verbeteringen. De bereikbaarheid is beter en er wordt echt naar me geluisterd. Je merkt dat ze hun uiterste best doen. Echt, daar ben ik heel tevreden over. Natuurlijk is nog niet alles goed. Dat is logisch. Je kan niet in een jaar van een 4 naar een 8. Ik ben ook wel zo dat als er iets is, ik direct bel om dat door te geven. Ik help graag. Weet je wat beter kan? Ze zeggen op dat bandje op de telefoon dat ze de gesprekken soms opnemen om zo de klanttevredenheid te verbeteren. Maar waarom worden die klanttevredenheidscijfers niet online gezet, zoals beloofd?” ■

Het roer om

Woonkracht10 werkt hard aan het verbeteren van de klanttevredenheid. De bereikbaarheid is verbeterd, de voor- en eindinspecties van woningen zijn terug en ook de reparatieservice wordt aangepakt.

Kortom: de huurder staat weer écht centraal. Roos Schreuder, manager Wonen: “Toen wij gingen digitaliseren, hebben we de fout gemaakt om het systeem leidend te maken en niet de klantprocessen. Tegelijkertijd sloten we vestigingen en raakten we onze lokale betrokkenheid kwijt. Collega's van de vier verschillende vestigingen kwamen samen te zitten, maar hanteerden andere werkwijzen en regels. We waren slecht bereikbaar, losten problemen niet goed op en verloren het inzicht en overzicht op de werkzaamheden. Klanten werden boos, medewerkers ongelukkig. Het was geen leuke periode, wel heel leerzaam.”

‘Voor de klant moet het duidelijk zijn wat er met zijn verzoek of klacht gebeurt en wanneer hij welk resultaat mag verwachten.’

Roos Schreuder

Focus!

Het roer is flink om. “De focus ligt nu volledig op onze klanten. We richten onze werkprocessen nu samen met de klant in aan de hand van hun verwachtingen. We bevragen huurders tijdens klantbijeenkomsten, gaan anders om met klachten en meten constant de tevredenheid. Deze klantervaringen gebruiken we om te leren en verbeteren. Onze basis is en blijft: huurders goede, betaalbare woningen bieden in prettige wijken. Daarnaast werken we aan ons vakmanschap, inlevend vermogen en eigenaarschap. Drie belangrijke klantwaarden die uit de klantbijeenkomsten naar voren zijn gekomen. Met eigenaarschap bedoel ik dat je als huurder niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd, maar dat een medewerker van Woonkracht10 zich verantwoordelijk voelt en interesse toont voor de vraag die een klant stelt. Voor de klant moet het duidelijk zijn wat er met zijn verzoek of klacht gebeurt en wanneer hij welk resultaat mag verwachten.”

Warmer en professioneler

Deze beloftes blijven niet bij mooie woorden alleen. “We trainen medewerkers vakinhoudelijk en op klantcontact. Door te trainen op gesprekstechnieken en echt te luisteren kunnen we klantvragen beter en

sneller beantwoorden. We veranderen ook de manier waarop we met oude en nieuwe huurders omgaan. We voeren weer woninginspecties uit. We zorgen dat woningen netjes worden achtergelaten en nemen persoonlijk afscheid van bewoners die soms jarenlang bij ons hebben gehuurd. We zorgen dat nieuwe huurders in een schone en veilige woning komen waarin alles het doet. Verhuizen is een belangrijk moment in het leven van mensen. We werken aan een warmer en professioneler contact met onze huurders.”

Leren en verbeteren aan de hand van de klantervaring

Tot slot wil Roos graag nog ingaan op de vraag van Bep waarom de klanttevredenheidscijfers niet gedeeld worden met de huurders. “We gaan die resultaten ook zeker delen. Om te beginnen staan er nu al een aantal op de achterkant van deze Tien! We vragen huurders op verschillende momenten naar hun ervaringen over het telefoongesprek met een medewerker of het betrekken van een nieuwe woning. Elke klantervaring beoordelen we op gewenste aanpassingen in het systeem, het proces of in de werkwijze of het gedrag van de medewerker. Dat is voor iedereen nog wennen en in het begin kan dit best confronterend zijn. Maar langzaam ontstaat er ook nieuwsgierigheid naar het eigen presteren en ervaren medewerkers dat het leuk is om te leren en verbeteren aan de hand van de klantervaring. We nemen in 2017 de tijd om hieraan te wennen. Ik wil iedere huurder vragen de enquête in te vullen. Alleen samen kunnen we onze dienstverlening verbeteren!” ■

Reparaties

Door de invoering van het serviceabonnement, is het nu duidelijk welke reparaties voor rekening van de huurder zijn en welke voor rekening van Woonkracht10. Roos Schreuder: “De volgende stap is het verbeteren van het reparatieproces. We willen dat reparaties in één keer goed worden uitgevoerd. We richten inmiddels de reparatiebussen anders in zodat de vakmannen het juiste materiaal bij zich hebben.”



Roos Schreuder, manager Wonen Woonkracht10

Tot uw dienst!

Of het nu gaat om hulp bij de Wmo, schuldhulpverlening of sociale participatie; de Sociale Dienst Drechtsteden kan u op verschillende manieren van dienst zijn. Soms dichterbij dan u zou denken.

Monica Beije is senior consulent schuldhulpverlening bij de Sociale Dienst Drechtsteden. "Als Sociale Dienst willen wij graag dichterbij onze klanten zijn. Daarom bieden we een aantal diensten nu aan via sociale wijkteams in de gemeentes van de Drechtsteden. Zo houden we de intakegesprekken voor de schuldhulpverlening bij de wijkteams en zijn daar ook Wmo-loketten. Ook kijken we naar de mogelijkheden van dienstverlening bij zorgaanbieders op locatie en huisbezoeken. Zo proberen we voor bewoners de drempel om bij ons aan te kloppen te verlagen. Door aan te sluiten bij de wijkteams, zitten we dichterbij de klanten en de wijken."

Schuldhulpverlening
Waarvoor kun je als huurder terecht bij de sociale dienst? Monica: "Schuldhulpverlening is een belangrijke service. Mensen die schulden hebben of moeite om goed met geld om te gaan, kunnen bij ons terecht. We merken dat mensen pas heel laat aan de bel trekken, als het eigenlijk al te laat is. Dat is jammer. Kom direct naar ons toe! Je kunt ook hulp vragen als je nog geen schulden hebt. We bieden mensen een gratis budgetcursus aan op het Da Vinci College in Dordrecht. Mensen met financiële problemen, kunnen hulp vragen bij het Sociaal Wijkteam, maar kunnen ook altijd rechtstreeks contact opnemen met de Sociale Dienst Drechtsteden."

‘Als er een huurachterstand ontstaat en de woningcorporatie geen contact krijgt met deze huurder, dan zoeken wij actief contact met de huurder.’

Huurachterstand
Gemeenten, woningcorporaties en de Sociale Dienst Drechtsteden sloten in 2015 een convenant af. Het doel is om door samenwerking het aantal huissluitingen in de regio te beperken en preventief op te treden. Monica: "Als er een huurachterstand ontstaat en de woningcorporatie geen contact krijgt met deze huurder, dan zoeken wij actief contact met de huurder. Zo voor-

komen we dat problemen groter worden. Want als je een uitkering of een laag inkomen hebt, is twee maanden huurachterstand echt een fiks probleem."

Wmo
U kunt bij de sociale dienst ook terecht voor Wmo-maatwerkvoorzieningen. Denk bijvoorbeeld aan vervoer, individuele begeleiding of dagbesteding. De Wmo-consulent komt meestal bij u thuis voor een keukentafelgesprek en bekijkt samen met u wat voor u de beste oplossing is. Monica: "Voor meer informatie hierover, kunt u ook terecht bij de sociale wijkteams. Zij hebben een speciaal Wmo-loket."

Meedoen!
Voor mensen die thuis zitten en geen werk hebben maar wel graag iets nuttigs willen doen, kan de sociale dienst ook uitkomst bieden! U kunt dan in uw buurt activiteiten doen die bij uw ervaring of interesse passen. Denk bijvoorbeeld aan helpen bij een kinderboerderij, tuinen onderhouden of spullen repareren. Als u een uitkering heeft, houdt u die gewoon. In de Drechtsteden zijn verschillende plekken waar u terecht kunt. Bijvoorbeeld het Pannenkoekenhuis Fritella in Papendrecht, Philadelphia in Zwijndrecht, FrisFacilitair in Hendrik-Ido-Ambacht en SMILE in Alblasterdam. U kunt hiervoor terecht bij de wijkteams of de website van de Sociale Dienst Drechtsteden. ■

Handige telefoonnummers en adressen

Sociale Dienst Drechtsteden
Spuiboulevard 298, Dordrecht.
Telefoonnummer: (078) 770 89 10.
Op hun website, www.socialedienstdrechtsteden.nl, vindt u uitgebreide informatie over onder meer schulden, omgang met financiën en participatie. Heeft u een bijstandsuitkering? Op deze website kunt u eenvoudig nagaan of u in aanmerking komt voor bijzondere bijstand.

Dorpsnetwerk Alblasterdam
Diverse inlooppunten en telefoonnummers.
Voor een overzicht zie: www.alblasterdam.nl/actueel/sociaal-dorpsnetwerk-in-beeld.

Sociaal Wijkteam Hendrik-Ido-Ambacht
Cascade (Hoge Kade 50),
De Blije Borgh (G. Alewijnstraat 18) en De Zeester (Tromplaan 49). Telefoonnummer: (078) 682 24 16.
www.sociaalwijkteamambacht.nl

Sociaal Team Papendrecht
Seringenstraat 16. Telefoonnummer: (078) 644 52 00
www.sociaalteampapendrecht.nl

Vivera Wijkteams Zwijndrecht
telefoonnummer: (078) 770 87 87
www.viverazwijndrecht.nl.
Vivera heeft negen verschillende inlooplocaties, op de website ziet u waar u precies terecht kunt.

‘Door aan te sluiten bij de wijkteams, zitten we dichterbij de klanten en de wijken.’

Monica Beije, Sociale Dienst Drechtsteden

‘De woning ziet er heel netjes uit. Ik heb veel positieve verhalen over de buurt gehoord. Die is zeer kindvriendelijk.’

Esen El Isa



Een frisse start!

Een nieuw huis voelt als een nieuw begin. Dat geldt zeker voor Esen El Isa en haar gezin, die vorig jaar een behoorlijke tegenslag te verwerken kregen. Liefst trekken ze vandaag nog in hun woning aan de Drentsehof in Alblasserdam. Maar eerst moet er nog wat geklust worden...

Esen (31), haar man Irfan en hun kinderen Lina (3) en Emir (1) wonen nu nog in hun koopwoning in Dordrecht, een startersappartement met twee slaapkamers. Toen Esen zwanger werd van Emir, was het tijd om een ruimer huis te zoeken, liefst op de begane grond. "We wonen nu vier hoog zonder lift. Dat maakte het boodschappen doen geen pretje. Mijn dochtertje kan wel trappen lopen, maar wil soms gewoon niet. Dan moet ik haar dragen. Niet echt praktisch, met een baby in de Maxi-Cosi en een volle tas boodschappen. Daarom besloten we om op een gezinswoning over te stappen. Vorig jaar zetten we onze oude woning te koop en tot onze verbazing werd deze vrij snel verkocht."

Noodlot

In mei vorig jaar sloeg het noodlot toe. De familie kreeg een zwaar auto-ongeluk. De klap was zowel letter als figuurlijk zwaar. Emir, toen zes weken oud, en Lina, bleven ongedeerd, maar Esen had veel last van haar onder rug en haar man had ernstig nekletsel. "Mijn man is hier nog steeds niet van hersteld. Hij heeft veel tijd nodig om lichamelijk en geestelijk te genezen. Hij kan daardoor ook niet volledig aan het werk en dat zal ook nog wel even duren. Daarom kunnen we nu geen andere woning kopen, althans geen betere, en kiezen we ervoor naar een huurwoning te verhuizen."

Groen en vriendelijk

Hoe vervelend deze omstandigheden ook, de familie is erg blij met hun nieuwe huis. "De woning ziet er heel netjes uit. Ik heb veel positieve verhalen over de buurt gehoord. Die is zeer kindvriendelijk. Voor de woning ligt een groot grasveld met een speelplein dus de kinderen kunnen daar lekker veel spelen. Die mogelijkheid is er niet in onze huidige woning. We hebben kennissen die een paar straten verderop wonen. Ook is er veel parkeergelegenheid en een supermarkt dichtbij. Dus genoeg pluspunten om voor deze woning te kiezen."

Een frisse start

Esen en haar man zijn druk bezig om hun nieuwe huis op te knappen. "Wij willen graag een frisse start maken.

Wij zijn nu bezig met het verwijderen van het oude behang en gaan daarna opnieuw behangen. Ook zijn we alles aan het schilderen. Binnenkort wordt nieuw laminaat gelegd. In de toekomst willen we ook de achtertuin vernieuwen. Zodra het schilderen klaar is en de vloer ligt, trekken we hier in. We hebben al een kijkje genomen in mijn dochters peuterspeelzaal en ze vond het direct leuk. Ze mag in april al komen!"

Lekker spelen

Na het ongeluk, het klussen en de verhuizing, zal er eindelijk een beetje rust zijn voor het gezin. Relatieve rust, want Esen werkt vier dagen per week als administratief medewerkster op de afdeling customer service van een textielbedrijf, en ook Irfan zit niet stil. Ook al kan hij zijn werk als vrachtwagenchauffeur voorlopig nog niet hervatten, in de tussentijd werkt hij als vrijwilliger in de transportloods en als bijrijder op de vrachtwagen. Esen kan niet wachten om te verhuizen: "Ik kijk er echt naar uit dat mijn kinderen met veel plezier kunnen spelen in onze achtertuin of op het speelplein. Dat maakt het wonen hier extra leuk voor ons."

Als alles klaar is, heeft Esen ook weer wat meer tijd voor haar hobby's: cakes en taarten bakken. Ook maakt ze geurzeepjes in allerlei vormen. "Maar het leukst vind ik om lekker met de hele familie samen te zijn. Mijn eigen gezin, mijn ouders, mijn broer en zijn gezin. Wie weet bevalt het ons hier zo goed, dat we afzien van een koophuis en hier lekker blijven!" ■

Woonkracht10 wenst Esen, Irfan, Lina en Emir veel woongenot en geluk in hun nieuwe woning!



‘Het leukst vind ik om lekker met de hele familie samen te zijn. Mijn eigen gezin, mijn ouders, mijn broer en zijn gezin.’

Renovatie Nicolaas Beets: De puntjes op de 'i'

Het stof is neergedaald aan de Nicolaas Beetsstraat in Alblasserdam. Na een ingrijpende renovatie zijn de twee woongebouwen weer klaar voor de toekomst. Er moeten zeker nog wat puntjes op de i worden gezet, zowel qua technische afronding bij huurders als qua leefbaarheid. Maar... ondertussen is het ook tijd voor leuke dingen!

Leefbaarheid

Heeft u last van overlast van uw burens? Staat bijvoorbeeld de muziek vaak te hard? Probeer dan eerst zelf uw burens hier op aan te spreken. Rick van der Linden, wijkconsulent van Woonkracht10: "Als u hier als huurders samen niet uitkomt, kunt u overlast melden bij Woonkracht10. Zo blijven wij op de hoogte. Vaak raad ik mensen aan de buurtbemiddeling van Stichting Welzijn Alblasserdam (SWA) in te schakelen. Zij werken met getrainde vrijwilligers die als een soort mediators werken. Daarmee boeken ze echt goede resultaten."

Ventilatie

Kethy Verspuij is de sociale begeleider van het renovatieproject. "De renovatie in de woningen is in september afgerond. Maar in de algemene ruimtes en bij een aantal individuele huurders is nog wat werk te doen. Voor het afhandelen van deze 'opleverpunten' staat een bepaalde termijn. We snappen dat het uitblijven van snelle actie frustratie oplevert bij huurders. We hadden duidelijker moeten communiceren dat het afwikkelen van deze



Bewoners van de Nicolaas Beetsstraat in de hal van één van de woongebouwen.

klussen soms wat langer kan duren. Het probleem met de mechanische ventilatie lossen we dit jaar op."

Prachtig resultaat

Desondanks zijn de meeste bewoners toch positief. Mariëlle: "Het is prachtig geworden! Ik heb het hele proces positief ervaren. Als lid van de BAG speelde ik alle ervaringen, vragen en klachten van bewoners direct door naar Woonkracht10. De lijntjes waren en zijn kort. Nu die laatste puntjes nog!" Kethy: "Ik merk dat veel huurders blij zijn met de resultaten van de renovatie. Bewoners komen spontaan naar me toe om te vertellen

dat ze flink bespaard hebben op hun gasrekening. Dat was voor ons een belangrijk doel van de renovatie; zorgen dat door verduurzaming de woonlasten dalen. Weet je wat ook leuk is?! Mensen hebben dit enthousiasme van de renovatie doorgezet naar hun eigen woning, en zijn her en der zelf bezig om hun huis verder op te knappen."

Hoe nu verder?

Nu de renovatie bijna is afgerond, is het zaak om de algemene ruimtes en het omliggende groen ook netjes te houden. Kethy: "We willen verloedering voorko-

men. Ik heb een enquête gehouden onder de bewoners. De vraag was: waar kunnen we nu samen in investeren qua leefbaarheid? Wat zijn de belangrijke punten? Het blijkt dat veel mensen zich ergeren aan rommel. Denk aan vuilnis in de algemene ruimtes, boodschappenkarretjes op de galerij, hondenplas in de hal, spuug in de lift. Daar gaan we strenger op handhaven. Dat geldt ook voor schotels die niet op de juiste wijze zijn bevestigd. Nog voor de zomer gaan we hierover duidelijke afspraken maken. Op die regels komen ook sancties te staan. Denk bijvoorbeeld aan een boete voor het plaatsen van vuilnis op de galerij.

lees verder op pagina 22 >

Grofvuil

Wie grofvuil op wil laten halen, moet daarvoor in Alblasserdam € 55,- betalen. Een pittig bedrag. Mariëlle: "We zien dan ook vaak dat mensen hun grof vuil gewoon naast de ondergrondse containers plaatsen. Als Buurthuis de Bonte Molen hebben wij nu geregeld dat er een alternatief is. De Blomhoeve, een woon- en dagbestedingsvoorziening voor mensen met een verstandelijke beperking, haalt grof vuil op voor € 15,-. Een stuk voordeliger en dit geld komt ten goede aan de Blomhoeve." Hoe dit precies werkt, leest u op het mededelingenbord in de centrale hallen.

Daarnaast speelt onze huismeester Cees Verhoeven natuurlijk ook een belangrijke rol in het netjes en leefbaar houden van de omgeving!" (zie foto onderaan pagina)

Rustig en goed
Hoewel vervuiling een belangrijke ergernis is van bewoners, lijkt desondanks de overlast toch al wat afgenomen. Mariëlle: "Woonkracht10 heeft camera's opgehangen. Als er iets gebeurt, kunnen ze die beelden op hun kantoor bekijken." Kathy: "De camera's hangen in de centrale entree, de liften en de gangen van de berging. En inderdaad; er lijkt een belangrijke preventieve werking vanuit te gaan." Mariëlle: "De camera's lijken echt te helpen tegen overlast. Het is rustig. Rustig en goed."

Tijd voor gezelligheid!
Na de renovatie breken wat Mariëlle betreft de goede tijden pas echt aan. Samen met haar buurvrouw Debby Cruden nam zij het initiatief voor een buurthuis. Ze vroegen aan (en kregen van) Woonkracht10 een ruimte voor bewoners, op de begane grond. "Het is maar twintig vierkante meter, maar wat zijn we er blij mee! Woonkracht10 plaats er een keukentje in, de inrichting verzorgen we zelf. Om voor subsidie in aanmerking te komen, hebben we ook een stichting opgericht, genaamd Buurthuis de Bonte Molen. Het Oranje Fonds heeft ons nu vierduizend euro beschikbaar gesteld om het buurthuis in te richten." Naast Mariëlle en Debby hebben nog twaalf andere vrijwilligers zich aangemeld. Dat is nodig ook, want de plannen zijn groots:



Mariëlle Schut en Debby Cruden op de plek waar Buurthuis De Bonte Molen wordt gerealiseerd.

"We willen koffieochtenden houden, kaart- en bingo-avonden, we willen dat kinderen hier kunnen knutselen, kleuren en spelen, en dat jongeren kunnen darten en gamen. En op het speelpleintje buiten gaan we deze zomer sport en spel voor de jeugd organiseren." ■



Huismeester Cees Verhoeven

Wie is toch die man die elke woensdag en vrijdag over de galerijen loopt, speurend naar vuil en andere ongeregelheden?

Dat is Cees Verhoeven, de huismeester van de woongebouwen aan de Nicolaas Beets. Wij stellen hem graag nog even voor, want niet alle bewoners kennen hem al. Cees is er sinds kort vier dagen per week, een uur per dag. Hij inspecteert de galerijen, trappen, liften en gangen, is aanspreekpunt voor huurders, ziet toe op de schoonmaak en naleving van huisregels. Als u een melding heeft voor Cees, spreek hem dan aan of bel met ons Service Center. Zij kunnen u met hem doorverbinden.

Cryptogram

© Sanders puzzelboeken, Vaassen

	1	2		3		4		5		6		
7												8
9												
10									11			
								12				
13								14		15		
						16						
17		18										
												19
20				21		22						
	23											

Vul het diagram in aan de hand van de cryptische omschrijvingen. Breng de letters uit de overeenkomstig genummerde hokjes over naar de hokjes in de balk. Deze letters vormen de oplossing.

Horizontaal
1 Vogel die er welvarend uitziet. (11) 9 Geen stille echtgenoot. (13) 10 Moment, op zeker moment is

het gelijk! (8) 11 Halve jas? (4) 13 Geeft naam aan een breuk. (6) 14 Twee eentjes en een geest. (5) 17 Gaan zij de setters achterna? (12) 20 Kozen om te strijken. (5) 22 Als vrouw is ze heel gelukkig. (7) 23 Geen ambachtelijk geschreven boek. (12)

Verticaal
2 Oorlog. (7) 3 Geweldig schokkend. (9) 4 Pet die reeds in Sesam-

straat voorkomt. (6) 5 Een stuk grond waar lijn in zit. (4) 6 Hoe is het mogelijk, wat een borrel! (5) 7 Op zichzelf zitten zij niet samen. (6,5) 8 Te accepteren vruchten. (7) 12 Veel eer voor een wielrenner. (8) 15 De aanpak van 1 autorace. (7) 16 Snoepgoed is jofel voor een sprookjesfiguur. (6) 18 Heide-meisje. (5) 19 Bedrijfsproces. (4) 21 Wordt aan het hof niet serieus genomen. (3)



Doe mee en maak kans op een parfumcadeaukaart t.w.v. € 25,-. We trekken 3 winnaars!

Mail uw oplossing vóór 7 augustus 2017 naar: puzzel@woonkracht10.nl of stuur een briefkaart naar Woonkracht10, Postbus 246, 3330 AE Zwijndrecht. Vermeld duidelijk uw naam, adres én telefoonnummer.

Winnaar van de prijspuzzel Tien!, november 2016: Mevrouw Rietveld uit Alblasserdam.

19	2	13	21	14	8	20	5	18	10	9
----	---	----	----	----	---	----	---	----	----	---

Dansen, zingen, genieten

De bewoners van de woongebouwen Eemstein en Zonnestein in Zwijndrecht, vormen een hechte gemeenschap. En dat is vooral te danken aan de zeer actieve Huurdervereniging Eemzon. Voorzitter Wim Lagewaard: "Als je het hebt over het welzijn van ouderen, dan is dit top."

Met vijfhonderd leden, honderd donateurs en zestig vrijwilligers, is Eemzon een grote huurdersvereniging. En een levendige! Wim: "Elke dag, van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat, is er iets gezelligs te doen in onze gemeenschappelijke zaal. Het rooster zit helemaal vol. We biljarten, bridgen en darten. Bingoën, sjoelen en zingen. We hebben jeu de boulesbanen en op donderdag les in *line dance*."



Voorzitter Wim Lagewaard



Koffieochtenden en avondjes met thema-diners en dans. Heel gezellig, ook voor de alleenstaanden."

Enthousiaste club

De activiteiten bieden bewoners vertier, maar dienen ook een hoger doel. Wim: "Het gaat om prettig samen leven, omzien naar elkaar, goede sociale contacten en gezelligheid. De Eemzon draait op vrijwilligers. Een hele enthousiaste club mensen. Als er een probleem is, of iemand wordt ziek, dan hoeven we maar een kik te geven en ze staan klaar. De bereidheid om te helpen is groot. Wat zij doen, dat is met geen geld te betalen."

Kartrekkers en gastvrouwen

Met al die activiteiten en vrijwilligers, is Eemzon net een klein bedrijf.

Een goedlopend bedrijf. "Het loopt als een trein hier. Ieder heeft zijn taak. Elke activiteit heeft een kartrekker. De gastvrouwen zorgen voor een hapje en een drankje en het opruimen na afloop. En dan hebben we nog een grote ploeg schoonmakers."

Wim geniet van het leven in de Eemstein en de Zonnestein. "Het is hier goed wonen. Ook omdat we mooie sportfaciliteiten hebben. Je kunt in de zomer 's ochtend zo in je badjas naar beneden gaan om een paar baantjes te trekken in het zwembad. En dankzij alle activiteiten hoeft niemand hier eenzaam te zijn. Ik ben blij dat ik hier woon. Zoals wij hier leven... Ik vind dit een ideale gemeenschap." ■



Tevreden?!

Woonkracht10 meet constant hoe tevreden huurders zijn over de dienstverlening. Hier enkele reacties.

Het gemiddelde cijfer van de klanttevredenheid is nu 7.2.

Contact met het Service Center

"Ik had twee vragen. De eerste is netjes opgelost. Voor de tweede zouden ze mij terug bellen, maar ik hoor niks."

..... cijfer 8

"Behulpzaam, vriendelijk en adequaat."

..... cijfer 9

"Mijn ervaring met Woonkracht10 is over het algemeen genomen redelijk te noemen. Al is dit de laatste tijd met betrekking tot de renovatie van ons woongebouw een stuk minder."

..... cijfer 6

"Langzaam met het oplossen van problemen."

..... cijfer 4

Nieuwe huurders

"Ik ben niet tevreden. Woning is slordig opgeleverd. Op mijn commentaar werd gezegd dat er genoeg kosten zijn gemaakt en dat de huurder zelf ook wel wat voor zijn rekening mag nemen."

..... cijfer 1

"Heel klantvriendelijk en goed gericht op de aanstaande huurders"

..... cijfer 9

Reparatieverzoek

"Uitstekende service, er word snel duidelijkheid gegeven en adequaat opgetreden"

..... cijfer 10

"Er wordt maar gedeeltelijk naar je geluisterd"

..... cijfer 6

"Wacht nog op reparatie!!!"

..... cijfer 1

"Bij reparatieverzoek snelle hulp. Alleen de reparatie zelf is niet altijd je van het. Dus nogmaals bellen voor een afspraak."

..... cijfer 8

Vertel het de Tien!

Een rubriek voor en door de lezers van Tien! magazine. Kent of bent u iemand met een opmerkelijk verhaal, een grote passie in het leven, een leuke hobby, mooi vrijwilligerswerk of bent u op een missie voor het een of ander? En zou dat echt eens verteld moeten worden in de Tien!?

Geef uzelf of een ander op door te mailen naar: tien@woonkracht10.nl.

Wie weet staat u, of de persoon die u aanmeldt, volgende keer al in de Tien!

De volgende editie van de Tien! verschijnt op 20 november 2017.