

Tien!

MAGAZINE TIEN! IS EEN UITGAVE VAN WOONKRACHT10 - VERSCHIJNT TWEE KEER PER JAAR

Opknappbeurt Gerbrandy

Woonkracht10 gaat aan de slag met het gebouw en de woningen.

De afwikkeling van reparatieverzoeken

We zetten alles voor u op een rij: wat we precies doen, wie dat doet, wat dat kost en hoe lang dat duurt.

Buurtaanpak Zwijndrecht

Bewoners en professionals slaan de handen ineen om de leefbaarheid en de onderlinge contacten in de buurten in Zwijndrecht te verbeteren.

Op de koffie bij...

Schilder Pieter Martijn begon aan een indrukwekkend project: het naschilderen van 'Het Laatste Avondmaal' van Leonardo da Vinci.

Leven van 80 euro per week

Alleenstaande moeder Tamara zat anderhalf jaar geleden diep in de schulden. Haar boodschap: schaam je niet en vraag hulp.

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 - 16.30 uur

Postadres
Postbus 246, 3330 AE Zwijndrecht

COLOFON

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

Bladmanagement
Carola van Egmond

Redactieraad
Loes van den Berg
Rob Kooijman
Harm van Oirschot
Ruud van Wijk

Tekstproductie
Tekstbureau Serga van Roon

Ontwerp & vormgeving
USEcc, www.usecreative.com

Fotografie
Maartje Brockbernd
Willem de Hoog

Drukwerk
Damen Drukkers, Werkendam

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



20-22

Werken aan
klanttevredenheid

Tim van der Nat en vriendin Amanda van Gorp
waren niet tevreden over de afhandeling van
hun klacht.

Woonkracht10 werkt hard aan het verhogen
van de klanttevredenheid. De behandeling
van klachten is daar een belangrijk onderdeel
van. Klachtenmanager Loes van den Berg
werkt samen met al haar collega's binnen
Woonkracht10 keihard aan verbetering.

VERDER IN DEZE EDITIE

5-7

De maatschappij van nu

Tamara Neves Almeida, een alleenstaande moeder,
zat anderhalf jaar geleden diep in de schulden. Zij wil
graag haar verhaal doen aan de Tien. Om iets te beteke-
nen voor mensen die in dezelfde situatie zitten als waar
zij zo lang in zat.



8-9

Het woongebouw aan de Gerbrandy-
straat krijgt een opknabbeurt

Het gebouw en de woningen worden opgeknapt en
Woonkracht10 wil ook op sociaal vlak iets betekenen.

12-13

Huurverhoging 2019

Per 1 juli 2019 verhoogt Woonkracht10 de huren. Woon-
kracht10 kiest daarbij niet voor de maximale huurstijging
die volgens de overheid mogelijk is. Zo blijven sociale huur-
woningen betaalbaar voor huurders met een lager inkomen.

14-15

Afwikkeling van reparatieverzoeken

De afgelopen tijd heeft Woonkracht10 hard gewerkt om de
organisatie van het reparatieproces te verbeteren. We zetten
alles op een rij: wat we precies doen, wie dat doet, wat dat
kost en hoe lang dat duurt.

WELKOM
IN DE BUURT

SAMEN KOM JE VERDER
DE BUURTAANPAK HELPT JE OP WEG

Buurtaanpak
Wij zijn er voor jou

16-17

Buurtaanpak in Zwijndrecht

In een aantal buurten in Zwijndrecht staat de leefbaarheid
onder druk. Om de leefbaarheid in deze buurten te ver-
beteren, sloegen vier partijen vorig jaar de handen ineen:
de gemeente Zwijndrecht, welzijnsorganisatie Diverz en
woningcorporaties Trivire en Woonkracht10.

ONZE VASTE RUBRIEKEN



10-11

Wat doet een Woon-
kracht10 medewerker

Rob Kooijman is sinds een jaar
teamleider van het Service Center,
het kloppend hart van Woonkracht10.
Hier geeft hij leiding aan vijftien
vaste medewerkers en een aantal
flexibele krachten. "Onze uitdaging:
huurders in één keer goed helpen!"



18-19

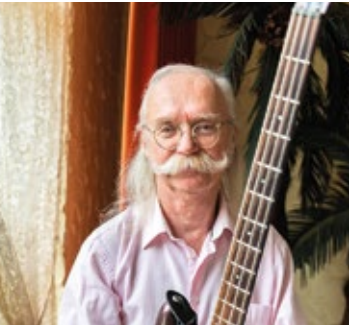
Op de koffie bij...

Pieter Martijn. Al vanaf het moment
dat hij een potlood vast kon houden,
was hij aan het tekenen.

23

Prijspuzzel

Doe mee en maak kans op een
Intratuin-cadeaukaart t.w.v. € 25,-.



24

Vertel het de Tien!

Drie bevlogen gitaristen trekken al
sinds de jaren zestig met elkaar op.
Cees van Os, Peter Nuyten en
Ruud van Seventer vormen samen
Trio Sybold.

Echte aandacht maakt het verschil



‘De sleutel is échte aandacht. Oprecht luisteren, even stilstaan bij iemand die wel wat hulp kan gebruiken.’

Woonkracht10 wil betekenisvol zijn voor huurders. We zijn meer dan een vastgoedbedrijf dat woningen verhuurt. Veel mensen zijn op ons aangewezen voor een betaalbare woning van goede kwaliteit. Dat is een verantwoordelijkheid die we heel serieus nemen. Dat uit zich in onze dienstverlening, maar óók in onze aandacht voor sociale problematiek. In deze Tien! kunt u over beide onderwerpen mooie verhalen lezen.

Neem het interview op pagina 10 van Rob Kooijman. Hij is teamleider van het Service Center: het kloppend hart van Woonkracht10. Hij en zijn collega's zetten alles op alles om huurders in één keer goed te helpen. Duidelijk, helder en zonder eindeloos te worden doorverbonden. Neem ook het verhaal van onze klachtenmanager Loes van den Berg op pagina 20. Zij vertelt hoe Woonkracht10 leert van klachten en zo de dienstverlening verder verbetert. En ze licht ook toe wat u als huurder van ons mag verwachten, mocht het toch misgaan: klachten worden zo spoedig mogelijk, correct én volgens een vaste procedure behandeld. Duidelijkheid voor alles.

Hoe belangrijk het is er echt te zijn voor de huurder, en deze daarom centraal te stellen bij alles wat we doen, toont ook het ontroerende en dappere verhaal van onze huurder Tamara Neves Almeida. Deze jonge, alleenstaande moeder zat anderhalf jaar geleden nog diep in de schulden, maar inmiddels gaat het een stuk beter. Dat is natuurlijk niet onze verdienste, maar wij sluiten onze ogen niet voor deze en andere problematiek, zoals eenzaamheid, ziekte of psychische belemmeringen. De sleutel is échte aandacht. Oprecht luisteren, even stilstaan bij iemand die wel wat hulp kan gebruiken. Soms kunnen er dan bijzondere dingen gebeuren.

Juist omdat Woonkracht10 volop terug is in de wijk en intensief samenwerkt met tal van andere maatschappelijke partners, kunnen we iets extra's betekenen. Door dat luisterend oor te bieden, waardoor je snapt en voelt wat nodig is om iemand te helpen, mensen een duwtje in de goede richting te geven. Het verhaal over 'Gerbandy' op pagina 8 illustreert dit mooi.

Kortom: we doen ons best. Wat u daar in de praktijk van merkt? Ik laat het oordeel graag aan u. Woonkracht10 past bescheidenheid, zeker omdat we in het verleden best wat steken hebben laten vallen op dit vlak. Maar gezien het feit dat we meer en meer kiezen voor echte aandacht voor huurders en gezien het feit dat de klanttevredenheidscijfers langzaam maar zeker beginnen te stijgen, ben ik best optimistisch!



Erwin Zwijnenburg
bestuursvoorzitter

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

De schaamte voorbij

“Ik was bang als de deurbel ging. En bang voor wat ik in mijn brievenbus zou vinden. Bang dat ze alles van me af zouden pakken.”
Tamara Neves Almeida (28), een alleenstaande moeder, zat anderhalf jaar geleden diep in de schulden. Inmiddels gaat het een stuk beter.

lees verder pag. 6 >

**Moeite om de huur te betalen?
Neem tijdig contact op!**

Merkt u dat u regelmatig moeite heeft om de huur op tijd te betalen? Of heeft u weleens een achterstand? Neem dan tijdig contact op met Woonkracht10! Ook als er nog geen sprake is van een huurachterstand. Door op tijd aan de bel te trekken, kunnen we samen voorkomen dat er schulden ontstaan of deze verder oplopen. Indien nodig verwijzen wij u door naar SchulphulpMaatje of de Sociale Dienst Drechtsteden. We verliezen de menselijke kant hoe dan ook niet uit het oog.

Sociale Dienst Drechtsteden

Ook de Sociale Dienst Drechtsteden kan (gratis) helpen als u geldzorgen of schulden heeft. U kunt online direct al een eerste stap zetten, door het invullen van het digitale geldplan 'Kom uit de geldzorgen!' U krijgt dan advies op welke manier de sociale dienst u kan helpen. Zie voor meer informatie: www.socialedienstdrechtsteden.nl.



‘Mijn droom? Ik heb een koksdiploma gehaald. Ik zou graag als kok in bijvoorbeeld een zorginstelling werken of voor mezelf beginnen’.

‘Soms kan ik zelfs iets extra’s doen voor mijn dochter, zoals in de zomer lekker een dagje naar het zwembad.’

"Op mijn achttiende ging ik op mezelf wonen en kwam ik hier terecht, aan de Bosch in Zwijndrecht. Ik heb nooit echt een goed voorbeeld gehad in mijn leven en bouwde al snel schulden op. Er werd beslag gelegd op mijn Wajonguitkering. Ik hield slechts 200 euro over voor alle vaste lasten en de boodschappen. Dat lukte dus niet. Bij mijn familie of de vader van mijn kind hoefde ik niet aan te kloppen."

Leven van tachtig euro per week

Het water stond de jonge moeder aan de lippen. Ze had zoveel schulden, dat ze het ene gat dichtte met het andere. Uiteindelijk belandde Tamara, anderhalf jaar geleden, in de schuldhulpverlening van de gemeente.

"Er is een bewindvoerder aangesteld. Mijn inkomen belandt bij haar en zij lost mijn schulden af. Zelf krijg ik een bedrag van tachtig euro per week. Dat is mijn leefgeld, waar ik mijn boodschappen van betaal, kleding, noem maar op. Dat lukt best goed. Soms kan ik zelfs iets extra's doen voor mijn dochter, zoals in de zomer lekker een dagje naar het zwembad. Ik red het, omdat ik gebruik maak van de Voedselbank, de Kledingbank en de uitdeeldagen van Xiejezo. Er is veel meer hulp dan je misschien zou denken!"

‘Mijn boodschap is: schaam je niet en vraag hulp!’

Schaam je niet

Tamara wil graag haar verhaal doen aan de Tien. Met naam en foto. Om iets te betekenen voor mensen die in dezelfde situatie zitten als waar zij zo lang in zat.

"Er is zoveel schaamte. Armoede en schulden zijn taboe. Door die schaamte durven mensen geen hulp te vragen. En dat is zonde! Mijn boodschap is: schaam je niet en vraag hulp! Een schuldsaneringstraject duurt drie jaar, dus ik heb nog anderhalf jaar te gaan. Daarna begin ik met een schone lei. Maar het gaat nu al best goed met mij en mijn dochter."

Mijn droom? Ik heb een koksdiploma gehaald. Ik zou graag als kok in bijvoorbeeld een zorginstelling werken of voor mezelf beginnen. Ik hoop dat dat lukt, want ik ben niet helemaal gezond, heb elke dag veel pijn in mijn rug en knieën. Maar ik wil graag iets doen. Maar nu hoop ik vooral dat ik voor andere mensen het verschil kan maken met mijn verhaal." ■

SchuldHulpMaatje

De Stichting SchuldHulpMaatje - actief in alle bijna gemeentes van de Drechtsteden - helpt mensen die moeite hebben om rond te komen of al schulden hebben. Kees Brinkman: “Trek op tijd aan de bel!”

Kees Brinkman is coördinator van de dertien vrijwilligers van SchuldHulpMaatje in Alblasserdam. "Gemiddeld lopen er bij ons ongeveer veertig hulpvragen. Maar op basis van cijfers van het Nibud weten we dat er alleen al in Alblasserdam honderden mensen moeten zijn die op de armoedegrens leven of schulden hebben. Lang niet iedereen durft hulp te vragen. Armoede en schulden vormen nog steeds een taboe."

Financiële buddy

Dat is zonde, want SchuldHulpMaatje kan veel betekenen. Brinkman: "Ook als je nog geen schulden hebt, maar moeite hebt om de eindjes aan elkaar te knopen, kunnen wij je helpen. Zo kunnen we erger voorkomen. Iedereen die hulp vraagt, krijgt een 'eigen' vrijwilliger toegewezen, een 'Maatje'. Samen bekijken we de financiële situatie: de inkomsten, de uitgaven en de vaste lasten. Als er schulden zijn, proberen we te helpen bij het treffen van betalingsregelingen. We kijken ook of we de inkomsten kunnen verhogen. We zien vaak dat mensen niet of niet optimaal gebruik maken van allerlei regelingen en toeslagen, zoals de bijzondere bijstand of het fonds dat er is voor ouders om kinderen deel te laten nemen aan activiteiten op school."

Mentale steun

SchuldHulpMaatje wil zo laagdrempelig mogelijk werken, de vrijwilligers komen daarom bij de mensen thuis. Soms blijkt dat dan toch meer hulp nodig is. Brinkman: "Als de schulden te groot zijn, verwijzen wij door naar de professionele schuldhulpverlening van de Sociale Dienst. Dan komen mensen in een saneringstraject, dat doen wij dus niet. Wel houden we contact met deze cliënten tijdens zo'n traject. Vaak zie je dat als iemand grote schulden heeft, er ook andere problemen spelen. Wij kunnen ook een stukje mentale steun bieden, of kijken welke hulp iemand nog meer nodig heeft. Zo proberen we te voorkomen dat iemand opnieuw in de problemen raakt."

Ook de omgeving kan iets betekenen, zo meent Brinkman. "Iemand die arm is, heeft altijd mensen om zich heen die daarvan afweten. Huisartsen zijn vaak goed op de hoogte, burens, maar ook de leerkrachten op school. Kinderen vertellen alles. Vaak hoor ik van die omgeving: 'Ik kan toch niets doen.' Jawel! Probeer mensen te stimuleren om hulp te vragen. Zo kun je voorkomen dat ze nog dieper wegzakken in het moeras. En onthoud: bij SchulphulpMaatje hoeft niemand zich te schamen."



Over schuldhulpmaatje

Kunt u niet goed rondkomen of heeft u schulden? SchuldHulpMaatje kan u helpen. Deze organisatie werkt met goed opgeleide en gecertificeerde vrijwilligers, de 'Maatjes'. Zij helpen u uw financiën op orde te krijgen, óók als u nog geen grote schulden heeft.

SchuldHulpMaatje is een initiatief van de landelijke kerken in Nederland. Ook in de Drechtsteden zijn zij actief, in zowel Alblasserdam, Zwijndrecht, Papendrecht als Hendrik-Ido-Ambacht. Via de website www.schuldhulpmaatje.nl komt u in contact met de plaatselijke maatjes.

Werken aan een comfortabele en levendige ‘Gerbrandy’

Het woongebouw aan de Gerbrandystraat krijgt een opknapbeurt. Woonkracht10 maakt de woningen duurzamer en veiliger. Daarnaast onderzoekt Woonkracht10 samen met bewoners en partners in Papendrecht hoe de ruimtes op de begane grond (‘de plint’) een goede invulling kunnen krijgen.

‘De grote zaal zou een ontmoetingsruimte kunnen zijn voor bewoners, met een afwisselend activiteitenprogramma.’

‘Wat gaat Woonkracht10 doen met de Gerbrandy?’ ‘Wordt er nog wel geïnvesteerd of zijn er sloopplannen?’ ‘Waar is de huismeester gebleven?’ Dat waren jarenlang de vragen die leefden bij bewoners van het woongebouw in Papendrecht.

Serius aan de slag met verbeteren en beheer

Aan die onzekerheid is met de huidige grote opknapbeurt een eind gekomen. Thomas Pouliopoulos, gebiedsregisseur Papendrecht: “Woonkracht10 is een tijdlang onvoldoende zichtbaar geweest. Maar inmiddels zijn we volop terug. We zijn serieus aan de slag met de Gerbrandy. We knappen

het woongebouw en de woningen op en we willen ook op sociaal vlak iets betekenen. Medio april zijn we gestart met een spreekuur. Op woensdagen zijn we een dagdeel aanwezig in het kantoor in de plint. De wijkconsulent voor Papendrecht ontvangt daar graag bewoners met ideeën of vragen over leefbaarheid in en rond de Gerbrandy. Ondertussen zijn ook de eerste stappen gezet om verschillende ruimtes op de begane grond aantrekkelijker te maken voor activiteiten voor en door bewoners uit het complex en de buurt. Daarnaast bekijken we samen met de gemeente en andere partners welke mogelijkheden er zijn voor een nieuwe invulling van de plint.”

‘Binnenkort organiseren we een bewonersavond, waar we de toekomstplannen van de Gerbrandy presenteren.’

Levendige plint

De plint bestaat uit een ‘kleine’ en een ‘grote’ zaal (beide behoorlijk groot), een ruime entreehal, een keuken en diverse andere ruimtes. Thomas: “Vroeger zaten hier diverse zorginstellingen en ondernemers. Een kap- per bijvoorbeeld, een sociaal raadvrouw en de Brede Welzijnsinstelling Papendrecht. Zij zijn de afgelopen jaren vrijwel allemaal vertrokken. Nu staan deze ruimtes leeg, op die van de pedicure na. Dat is zonde, zeker omdat een goede invulling van de begane grond de leefbaarheid en het onderlinge contact tussen huurders kan bevorderen. We bekijken daarom nu de mogelijkheid om een stichting te starten voor de Gerbrandy, waarin zowel bewoners, Woonkracht10 als andere partijen zitting hebben. Doel is om samen te bepalen hoe we deze ruimtes kunnen benutten. Die stichting moet de motor worden achter een nieuwe, levendige Gerbrandy. De wensen en betrokkenheid van de bewoners zijn daarbij cruciaal.”

Cursussen en workshops

Veel is mogelijk in die zee aan ruimte. Thomas droomt vast hardop: “De grote zaal zou een ontmoetingsruimte kunnen zijn voor bewoners, met een afwisselend activiteitenprogramma. In de keuken kunnen kookworkshops worden georganiseerd. Er is ruimte voor cursussen. Het is zelfs mogelijk om bijvoorbeeld een schuifpui te maken richting het groen aan de voorkant. Alle suggesties zijn welkom en bespreekbaar.”

Even bijkomen en...gratis lunch

Eind vorig jaar is ook gestart met een grondige opknapbeurt van het gebouw, die tot de zomer zal duren. De woningen worden duurzamer en comfortabeler gemaakt en zijn straks brand- en asbestveilig. De verbouwingswerkzaamheden zijn best ingrijpend voor bewoners. Om het leed iets te verzachten, heeft Woonkracht10 de grote zaal een opknapbeurt gegeven. Thomas: “Hier kunnen bewoners even tot rust komen als er in hun woning gewerkt wordt. We stellen ook gratis lunches ter beschikking voor alle bewoners. En binnenkort organiseren we een bewonersavond, waar we de toekomstplannen van de Gerbrandy presenteren.”

Kortom: Woonkracht10 is terug in de Gerbrandy. “We investeren in de woningen en in de leefbaarheid. De Gerbrandy moet staan voor veilig, comfortabel wonen in een levendig woongebouw.” ■

Het gezicht van Gerbrandy: Gastvrouw Sylvia Beket

Altijd een lach en een helpende hand

Ze is waarschijnlijk het bekendste gezicht van Gerbrandy: Sylvia Beket. Al dertien jaar maakt ze de centrale ruimtes van het wooncomplex schoon. “Maar nu even niet, want Woonkracht10 heeft me gevraagd als lunch-gastvrouw. Vanaf tien uur ‘s ochtends tot 15.00 ‘s middags kunnen bewoners bij mij in de grote zaal terecht voor een kopje koffie en tussen de middag een boterham. Gratis. Soms maak ik ook iets lekkers, zoals tosti’s of erwtensoep met rookworst.”



‘Het was zo’n goed idee van Woonkracht. Ze hebben de grote zaal, die een tijd dicht is geweest, mooi opgeknapt. Het ziet er echt gezellig uit nu.’

Het is een extra service van Woonkracht10 om bewoners een momentje ontspanning te gunnen tijdens de werkzaamheden in Gerbrandy. Een mooie gelegenheid voor bewoners om elkaar te ontmoeten ook. Sylvia: “Helaas loopt het nog geen storm. Vandaag waren er drie huurders, het grootste aantal wat ik heb gehad was twaalf. Ik vind dat erg jammer. Het was zo’n goed idee van Woonkracht. Ze hebben de grote zaal, die een tijd dicht is geweest, mooi opgeknapt. Het ziet er echt gezellig uit nu. Ook de kleine zaal is weer in gebruik.”

Aan Sylvia zal het niet liggen. Huurders kennen haar als een vrolijke, lieve vrouw, die altijd bereid is een praatje te maken of een handje te helpen. “Laatst was er een oudere huurder, die een kapot lampje had op het toilet. Hij moet daarvoor dan Woonkracht10 bellen en een dag wachten. Maar ja, dan moet zo iemand ‘s nachts naar een donker toilet. Dat is toch niks? Dan pak ik mijn keukentrapje en draai er gewoon even een ander peertje in.” Soms ziet Sylvia ouderen lopen met hun rollator, waarop een grote doos oud papier staat. “Helemaal gammel. Natuurlijk breng ik dat papier dan even weg.”

Als de lunches ophouden, keert Sylvia terug als schoonmaakster. “Ik hoop dat de lunches dan toch iets goeds hebben gebracht. Het zou mooi zijn als er weer wat meer gezelligheid en saamhorigheid komt!”

Rob Kooijman geeft leiding aan het Service Center van Woonkracht10

Tot uw dienst!

Rob Kooijman is teamleider van het Service Center, het kloppend hart van Woonkracht10. “Onze uitdaging: huurders in één keer goed helpen!”

Help ons verbeteren!
Wanneer u contact heeft gehad met het Service Center, ontvangt u een paar dagen later een enquête. U kunt daarop invullen hoe u de dienstverlening van Woonkracht10 heeft ervaren. Wilt u deze enquête invullen? Uw ervaringen - positief of negatief - helpen ons de dienstverlening verder te verbeteren!



‘Mijn ideaal is dat tachtig procent van de mensen die bellen in één keer wordt geholpen, zonder te worden doorverbonden.’

De lat ligt hoog
Niet voor niets noemt Rob het Service Center het kloppend hart van Woonkracht10. “Hier komen álle vragen en verzoeken van huurders binnen, zowel telefonisch, aan de balie als vanuit het klantportaal. Denk aan vragen over de huur, het melden van overlast of het indienen van reparatieverzoeken. Er zijn huurders die willen weten of ze hun huis zelf mogen verbouwen, anderen willen melding maken van bijvoorbeeld hangjongeren.”

Kennisbank
Rob heeft de lat voor zichzelf en zijn collega's hoog gelegd. “Mijn ideaal is dat tachtig procent van de mensen die bellen in één keer wordt geholpen, zonder te worden doorverbonden. En met helpen bedoel ik: de huurder heeft het juiste antwoord gekregen en weet waar hij aan toe is. Om dat te bereiken hebben we een kennisbank ingericht. Daardoor kunnen mijn collega's veel vragen al direct zelf beantwoorden.” Ook de invoering van een nieuw systeem draagt bij aan

de meer klantvriendelijke manier van werken. “Als jij als huurder belt, zie ik direct wie jij bent, waar je woont en waarvoor je eerder hebt gebeld. Dat helpt ons en dat helpt de huurder. Zo voorkomen we bijvoorbeeld dat huurders hun verhaal meerdere keren moeten vertellen.”

Pittig...
Met zijn 59 jaar heeft Rob al een aardige loopbaan achter de rug voordat hij bij Woonkracht10 belandde. “Ik heb diverse functies vervuld, maar de rode draad is wel de financiële wereld. De laatste jaren heb ik me gespecialiseerd in klantcontacten. Voordat ik bij Woonkracht10 belandde, werkte ik bij een grote verzekeraar. Tijdens de financiële crisis werden daar veel leidinggevenden ontslagen die ouder waren dan vijftig. Dat was pittig, want dan sta je als 54-jarige opeens op straat in een tijd waar de banen niet voor het oprapen liggen. Ik ben dus heel dankbaar voor deze baan. En ik heb ook iets geleerd. Bij die verzekeraar verdiende ik beter, maar bij Woonkracht10 heb ik het veel meer naar mijn zin. De sfeer hier, de vrijheid die ik krijg om de resultaten te optimaliseren, het enthousiasme van de collega's om er iets van te maken... Dat is mij uiteindelijk veel meer waard!

‘Ik wil de sfeer optimaliseren. Uiteindelijk heeft iedereen daar baat bij.’

Lachen mag!
“Ambitie?? Ik ben 59, dus ik houd het bescheiden. Mijn doel is om de klanttevredenheid van Woonkracht10 verder te verbeteren. En ook de tevredenheid van medewerkers. Ik wil de sfeer optimaliseren. Uiteindelijk heeft iedereen daar baat bij. Want mensen die lekker in hun vel zitten, kunnen een klant veel beter bedienen. Je mag een fout maken, als je er maar eerlijk over bent, er van leert en het weer oplost. En, ook belangrijk: lachen mag!” ■



‘Je mag een fout maken, als je er maar eerlijk over bent, er van leert en het weer oplost.’

Rob Kooijman

VERHOOGING

per 1 juli
2019

U HEEFT EEN
HUISHOUD-
INKOMEN PER JAAR
tot € 42.436

VOLGENS
DE OVERHEID
+ 4,1%
HUUR-
VERHOOGING

BIJ
WOONKRACHT10
+ 1,6%

LET OP:
U moet zelf aan ons
doorgeven dat u voor
2017/2018 in deze
inkomensgroep valt;
wij krijgen namelijk niet
uw exacte inkomen van
de Belastingdienst door!

U HEEFT EEN
HUISHOUD-
INKOMEN PER JAAR
van € 42.436
t/m € 46.250

VOLGENS
DE OVERHEID
+ 5,6%
HUUR-
VERHOOGING

BIJ
WOONKRACHT10
+ 5,6%

LET OP:
Deze inkomensgroep heeft een aantal
uitzonderingen én u kunt bezwaar maken
als u het niet eens bent met het aangegeven
inkomen of wanneer u chronisch ziek bent
of een beperking heeft.

U HEEFT EEN
HUISHOUD-
INKOMEN PER JAAR
> € 46.250

VOLGENS
DE OVERHEID
+ 5,6%
HUUR-
VERHOOGING

Uitzonderingen:

U
ONTVANGT
AOW

VOLGENS
DE OVERHEID
+ 4,1%
HUURVERHOOGING

BIJ
WOONKRACHT10
+ 1,6%

UW HUISHOUDEN
BESTAAT UIT
4 of meer
PERSONEN

VOLGENS
DE OVERHEID
+ 4,1%
HUURVERHOOGING

BIJ
WOONKRACHT10
+ 1,6%

Bezwaar maken:

LET OP:

Woonkracht10 krijgt niet uw exacte inkomen door van
de Belastingdienst!

Viel uw inkomen in 2017/2018 tussen € 42.436,- en € 46.250,-?
Laat het ons weten via www.woonkracht10.nl/huurverhoging.

Tijdelijke huurbevriezing voor 1 jaar

Wanneer uw huishoudinkomen in 2017 of 2018 lager was dan
de huurtoeslaggrens (zie www.belastingdienst.nl) én u betaalt een
huurprijs boven € 607,46 (bij een 1- en 2- persoonshuishouden)
of € 651,03 (bij een huishouden van 3 of meer personen) dan komt
u in aanmerking voor een tijdelijke huurbevriezing van 1 jaar.
Upload dan de bevestiging van uw recht op huurtoeslag van
de Belastingdienst op www.woonkracht10.nl/huurverhoging.

Beperkte huurverhoging

Per 1 juli 2019 verhoogt Woonkracht10 de huren. Wij kiezen daarbij niet voor
de maximale huurstijging die volgens de overheid mogelijk is. Zo blijven sociale
huurwoningen betaalbaar voor huurders met een lager inkomen.

Huurstijging lagere inkomens

Voor huurders met een huishoudinkomen tot € 46.250,-
verhogen we de huur met 1,6%. Dat percentage is
gebaseerd op de gemiddelde prijsstijging in Nederland
over 2018: de inflatie. De regering heeft bepaald dat
woningcorporaties een huurverhoging van 4,1% mogen
vragen voor huurders met een inkomen tot € 42.436,-.
Zover wil Woonkracht10 dus niet gaan.

Huurstijging hogere inkomens

Voor huurders met een inkomen boven € 46.250,- verho-
gen we de huur met 5,6% (inflatie plus 4%).

Volgens de overheidsrichtlijnen hadden we deze verho-
ging ook mogen doorvoeren voor huurders met een in-
komen tussen de € 42.436,- en € 46.250,-. Maar ook voor
deze groep huurders willen we het wonen betaalbaar
houden. Dus kiezen we niet voor het wettelijke maxi-
mum van 5,6% maar voor een huurstijging van 1,6%.

**Alle huurders hebben voor 1 mei
een persoonlijke brief over de
huurverhoging ontvangen.**

Uitzonderingen

Er zijn enkele uitzonderingen, waarbij de maximale
huurverhoging niet wordt doorgevoerd:

Maximale huur:

Als u voor uw woning al de maximale huurprijs betaalt,
is uw huurverhoging automatisch lager dan 5,6%.
U hoeft geen actie te ondernemen.

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.

AOW of huishoudens van 4 of meer:

De hogere huurverhoging (5,6%) geldt niet voor huishou-
dens waar een van de bewoners de AOW-gerechtigde
leeftijd heeft bereikt of als het huishouden bestaat uit
vier personen of meer. Deze gegevens krijgen wij door
van de belastingdienst. Mochten deze niet kloppen, dan
kunt u bezwaar maken tegen de extra inkomensafhan-
kelijke huurverhoging.

Lager inkomens:

Klopt de inkomensgroep niet die vermeld staat op de
inkomensverklaring of is uw inkomen in 2018 gezakt on-
der de grens van € 42.436? Dan kunt u bezwaar maken
tegen de extra inkomensafhankelijke huurverhoging. ■

Vragen of bezwaar maken

De antwoorden op de meest gestelde vragen vindt u
op www.woonkracht10.nl/huurverhoging.
Ook kunt u contact opnemen met het Service Center,
online of via (078) 620 20 00. Bent u het niet eens
met de voorgestelde huurverhoging? Dan kunt u
vóór 1 juli 2019 een bezwaarschrift indienen.
Op www.woonkracht10.nl/huurverhoging vindt u het
juiste formulier en meer informatie over de procedu-
re. U kunt het formulier ook afhalen op ons kantoor
aan de Burg. de Bruinelaan 97 in Zwijndrecht.

Klus geklaard!

Lekt uw kraan of klemt de voordeur? In veel gevallen lost Woonkracht10 (of een van onze aannemers) dit kosteloos op. Hoe dat precies werkt, leest u hiernaast.

Verbeterslag

De afwikkeling van reparatieverzoeken is niet altijd goed verlopen de afgelopen jaren. Voor huurders was het soms onduidelijk wie de klus zou uitvoeren, wanneer en wat de eventuele kosten waren. En soms duurde het gewoon te lang voordat een reparatie verricht was. Erg vervelend. De afgelopen tijd heeft Woonkracht10 hard gewerkt om de organisatie van het reparatieproces te verbeteren. Ook bleek dat we veel duidelijker kunnen zijn over wat we precies doen, wie dat doen, wat dat kost en hoe lang dat duurt. Daarom zetten we hieronder alles nog eens op een rij:

Hoe werkt een reparatieverzoek?

Telefonisch:

U kunt uw reparatieverzoek telefonisch bij ons melden via het Service Centrum: (078) 620 20 00.

- Bij een kleine klus en/of een klus die onder het serviceabonnement valt, plannen wij direct een afspraak in met een van onze vakmannen. U kunt dan zelf aangeven op welke datum en welk dagdeel zij langskomen.
- Betreft het een grote klus of specialistische reparatie die onze vakmannen niet zelf kunnen oplossen? Dan verbindt onze servicemedewerker u direct door met een van de aannemers met wie wij samenwerken, zodat u samen een afspraak in kunt plannen. Als de aannemer in kwestie niet direct bereikbaar is, zorgen we ervoor dat u wordt teruggebeld.
- Bij een onduidelijke oorzaak van het defect of wanneer iets vervangen moet worden, is het nodig dat eerst een van onze technische opzichters komt kijken in uw woning. Als u belt, plannen wij deze afspraak met de opzichter direct in. Hij bepaalt dan welke vervolgstappen nodig zijn.

Via de website:

Uiteraard kunt u uw reparatieverzoek ook online indienen via Mijn Woonkracht10. Na het invullen van uw adres wordt u door een menu geleid, waar u een aantal vragen moet beantwoorden. Aan het eind van dit menu is er ruimte om zelf nog bijzonderheden over het defect te melden.

- Betreft het een kleine klus en/of een klus die onder het serviceabonnement valt? U kunt direct zelf online een datum en tijdsblok kiezen waarop de vakman bij u langskomt.
- Betreft het een grotere klus of is eerst inspectie nodig? (zie ook hierboven) Dan bellen we u zo spoedig mogelijk terug om een afspraak in te plannen met een aannemer of onze opzichter.

Veelgestelde vragen

Wie komt er voor een reparatie bij mij langs?

Bij kleine klussen zijn dat onze eigen vakmannen, bij grote of gespecialiseerde reparaties is dat een van onze aannemers. U krijgt dit bij het inplannen van de afspraak te horen. Soms is eerst een inspectie van onze technisch opzichter nodig. Ook daarover wordt u vooraf geïnformeerd.

Hoe lang duurt het voordat de reparatie is verricht?

De kleinere klussen, die onze vakmannen zelf kunnen verrichten, klaren wij doorgaans in een keer. U kunt hiervoor zelf direct een afspraak inplannen. Bij grote klussen, klussen waarbij inspectie nodig is, of bij reparaties waar meerdere partijen bij betrokken zijn (aannemers) streven wij ernaar om binnen vijf dagen een reparatieafspraak met u te maken. Mocht dat niet lukken, bijvoorbeeld als een gehele keuken vervangen moet worden, dan hoort u vooraf hoe de planning eruit ziet.

Kosten

Kleine reparaties moet u als huurder in principe zelf verrichten. Voor wie dan niet kan of wil, biedt het serviceabonnement uitkomst. Dit kost vijf euro per maand. Als er iets kapot gaat, komen de vakmannen van Woonkracht10 langs om dit te repareren. Een overzicht van welke reparaties onder dit serviceabonnement vallen, vindt u op www.woonkracht10.nl/serviceabonnement. U kunt ook een brochure ophalen bij de receptie of er via het Service Center een laten opsturen.

Grote onderhoudsklussen zijn in principe altijd voor rekening van Woonkracht10, behalve als blijkt dat de schade is ontstaan door nalatigheid of onverantwoord gedrag van huurders. Ook de kosten van onderhoud of vervanging van 'zelf aangebrachte voorzieningen'(ZAV), is voor uw eigen rekening. Hoe dan ook: mocht het zo zijn dat er kosten voor uw rekening komen, dan krijgt u dat altijd vooraf te horen van Woonkracht10. ■



Opzichter Richard van den Bos tijdens de inspectie van een woning.

Twee tips over reparatieverzoeken:

- Heeft u meerdere reparatieverzoeken? Dan is het beter deze niet afzonderlijk via de website in te dienen, maar deze in één keer telefonisch door te geven. De vakmannen doen dan hun best alles binnen hetzelfde dagdeel op te lossen.
- Het is uiteraard prettig wanneer een reparatieverzoek in een keer opgelost kan worden, zonder dat er bijvoorbeeld eerst een opzichter moet komen of een nieuwe afspraak met de vakmannen moet worden ingepland. U kunt hierbij helpen. Omschrijf het defect zo helder en gedetailleerd mogelijk.

Enquête

Helpt u ons verder verbeteren?

Een paar dagen nadat wij een reparatie hebben uitgevoerd, versturen we een enquête. Uw ervaringen helpen ons verder, dus wij horen graag van u. U ontvangt deze enquête overigens ook wanneer u contact met een ander onderdeel van Woonkracht10 hebt gehad. Ook hier geldt: uw mening telt.

Selectie van buurten

Wanneer gaat het niet goed met de leefbaarheid in een buurt? Wie bepaalt dat? De tien Zwijndrechtse buurten die extra aandacht krijgen, zijn geselecteerd met behulp van een speciaal meetinstrument. Er is gekeken naar leefbaarheid, armoede, eenzaamheid, werkloosheid, huurachterstanden, onderlinge tolerantie, rommelige tuinen, enzovoort. Daarvoor zijn gegevens gebruikt van de deelnemende partijen, maar ook van organisaties als de sociale dienst en de politie. Daarnaast zijn gesprekken met bewoners gevoerd.

De Buurtaanpak

Samen aan de slag in Zwijndrecht

Het is fijn wonen in een buurt waarin de bewoners naar elkaar omzien, het groen er netjes bijstaat en waar de leefomgeving schoon, heel en veilig is. Helaas is dat niet overal de realiteit. Woonkracht10 zet zich extra in voor de leefbaarheid in tien Zwijndrechtse buurten en woongebouwen. En...dat doen we niet alleen.

"Het project heet 'De Buurtaanpak'", zo vertelt Monique van Rijn, gebiedsregisseur Zwijndrecht bij Woonkracht10. "We merken dat in een aantal buurten in Zwijndrecht de leefbaarheid onder druk staat. Dat kan te maken hebben met (verkeers)veiligheid, zwerfafval en overlast, maar het komt vooral door problemen die te maken hebben met armoede, werkloosheid en eenzaamheid."

Samen staan we sterk

Om de leefbaarheid in deze buurten te verbeteren, sloegen vier partijen vorig jaar de handen ineen: de gemeente Zwijndrecht, welzijnsorganisatie Diverz en woningcorporaties Trivire en Woonkracht10.

Monique: "Daarnaast werken we samen met een heleboel andere organisaties in Zwijndrecht, bijvoorbeeld Vivera wijkteams, Centrum voor Jeugd en Gezin, Vluchtelingenwerk, Politie, Sociale Dienst Drechtsteden, (basis)scholen, Leerwerkbedrijf ZwijndrechtWerkt en Yulius. En niet te vergeten: de bewoners zelf! Zij geven zelf aan waar zij behoefte aan hebben in hun wijk en helpen ook bij de uitvoering door bijvoorbeeld activiteiten te organiseren voor hun medebewoners. Samen staan we sterker en kunnen we meer bereiken."

Kleinschalige aanpak

De Buurtaanpak richt zich in totaal op tien buurten in Zwijndrecht. In vijf buurten wonen huurders van Woonkracht10: de Koloniënbuurt, Meerdervoort, Corridor Oost, Leeuwerik- en Fazantplein en Bosch, Turk, Langeraarstraat en Schuitenvaardersstraat. De andere buurten, met woningbezit van Trivire, zijn de Planetenbuurt, Sterrenbeeldenbuurt, de Schildersbuurt, de Kapiteinsflats en de Dichtersbuurt Midden.

Opgeruimd staat netjes

Monique: "We gaan voor een kleinschalige aanpak, dat hebben we geleerd van vorige projecten. Dus niet een hele wijk aanpakken, maar focussen op een specifieke

buurt of een wooncomplex. Samen met bewoners en professionals willen we de leefbaarheid en het onderlinge contact verbeteren. Per buurt hebben we samen met de bewoners gekeken welke acties daar het meest zinvol zijn. Vorig jaar hebben we bijvoorbeeld in de Meerdervoort samen met de bewoners de tuinen opgeknapt, drie zaterdagen achter elkaar. We hebben containers vol met troep opgeruimd, tuinen opgehoogd en hekken geplaatst met klimop zodat de afvalbakken uit het zicht staan. Maar het was ook heel gezellig samen, mensen leren elkaar en ons kennen. Dat is zeker ook iets waard!"

Team Samen Doen

De Buurtaanpak gaat door met het organiseren van dit soort activiteiten en maatregelen. Daarnaast is ook het team Samen Doen actief in deze buurten. Dit team belt aan bij bewoners en geeft voorlichting over regelingen en voorzieningen op het gebied van financiën. Monique: "Sommige bewoners hebben te maken met problemen zoals armoede en/of hebben schulden. Zij kunnen hulp gebruiken, maar schamen zich vaak en vinden de drempel te hoog om hulp te vragen. Team Samen Doen verlaagt die drempel. Bovendien weet lang niet iedereen de weg naar de juiste instanties te vinden. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor statushouders. Het gaat

erom mensen die het nodig hebben een duwtje in de rug te geven zodat ze weer perspectief krijgen."

Daarbij helpt het dat Woonkracht10 weer terug is in de wijken. Voor Zwijndrecht, maar ook voor de andere gemeenten, zijn er wijkbeheerders, wijkconsulenten en gebiedsregisseurs aangesteld. Monique: "Wij gaan niet zelf alle problemen oplossen, maar omdat we meer aanwezig zijn in de wijken, kunnen we problemen eerder signaleren en goed doorverwijzen naar de betreffende instanties."

Doe mee!

Wilt u weten welke activiteiten Buurtaanpak organiseert in uw buurt? Wilt u meehelpen of zelf ideeën aanleveren? Dat kan, graag zelfs! Op de website en social media vindt u alle informatie over het project, de activiteiten per buurt en nog veel meer!

Website: www.buurtaanpakzwijndrecht.nl
Facebook: De Buurtaanpak Zwijndrecht
Instagram: @buurtaanpakzwijndrecht
YouTube: Buurtaanpak Zwijndrecht



Schilderen in de geest van Leonardo da Vinci

Al vanaf het moment dat hij een potlood vast kon houden, was Pieter Martijn (63) aan het tekenen. Dat ‘gekrabbel’ mondde jaren later uit in een gigantisch achtjarig project: het naschilderen van het beroemde ‘Het Laatste Avondmaal’ van Leonardo da Vinci.

Toen Pieter Martijn dertien werd, kreeg hij van zijn moeder een bijzonder cadeau. "Twee boeken. Ik heb ze nog steeds. Eén met schilderijen van Rembrandt, één met schilderijen van Leonardo da Vinci. Ik was erg onder de indruk van hun werk. Zij werden mijn grote voorbeelden en ik begon hun schilderijen na te tekenen met mijn potje Oost-Indische inkt."

‘Nadat ik mijn havodiploma had behaald, zei mijn moeder: ‘Het wordt tijd dat je geld gaat verdienen.’

Droog brood

Het schilderen werd zijn lust en zijn leven. "Natuurlijk heb ik er wel aan gedacht om naar de kunstacademie te gaan. Maar mijn vader zei: daar valt geen droog brood mee te verdienen. Achteraf had hij gelijk. Bovendien, nadat ik mijn havodiploma had behaald, zei mijn moe-

der: ‘Het wordt tijd dat je geld gaat verdienen.’ Ik werd ambtenaar, ging trouwen, kreeg twee zoons. Zo gaat dat in het leven. Inmiddels werk ik bij Humanitas als activiteitenbegeleider van ouderen met een drank- of drugsverslaving."

‘Naast het schilderen van portretten, vind ik het heel mooi om het werk van Leonardo da Vinci te reconstrueren.’

Reconstructie

In zijn vrije uurtjes pakt hij nog altijd de kwast op. "Dat is gewoon een must. Als ik iemand ontmoet, ben ik in mijn hoofd zijn of haar portret al aan het maken. Ik ben volledig autodidact en heb mezelf het schilderen aangeleerd door heel goed te kijken naar kunst en leerboeken. Naast het schilderen van portretten, vind ik het heel mooi om het werk van Leonardo da Vinci te reconstrueren. Bepaalde werken van hem zijn verdwenen of heeft hij nooit afgemaakt. Ik ga daar dan als het ware mee verder. Een van mijn grootste schilderijen, de slag bij Anghiari, is zo tot stand gekomen."

Het laatste avondmaal

Veruit het grootste project van Pieter Martijn, was ‘Het Laatste Avondmaal’. "Ik ben ongeveer een jaar bezig geweest met het maken van voorstudies en berekeningen. En het schilderen zelf duurde zeven jaar. Het hoofd van Jezus wilde maar niet lukken, dat heb ik zeven keer opnieuw gedaan." Deze twee grote werken hangen prominent in zijn woonkamer in Zwijndrecht. "Ik heb ze gemaakt voor mijn twee zoons. Zodra ze gesetteld zijn, krijgen ze deze schilderijen."

‘Toch wordt mijn werk blijkbaar wel gewaardeerd, want het is al meerdere malen gestolen.’

Erkenning

Is hij trots op zijn werk? "Ach, ik laat het oordeel graag aan anderen. Ik steef naar perfectie, maar ken mijn eigen grenzen. Toch wordt mijn werk blijkbaar wel gewaardeerd, want het is al meerdere malen gestolen. Een schilderij van Afrikaanse olifanten bijvoorbeeld, dat in de kelder van mijn werkgever lag. En nog wat andere werken die daar ook hingen. Het klinkt misschien gek, maar dat voelt toch als een soort erkenning. Iemand vond het mooi genoeg om te stelen!" ■



‘Natuurlijk heb ik er wel aan gedacht om naar de kunstacademie te gaan. Maar mijn vader zei: daar valt geen droog brood mee te verdienen.’

Werken aan klanttevredenheid

Op naar de acht!

Wat gebeurt er met een klacht?

1. U dient een klacht in. Dit kan telefonisch, online via het klant-portaal of schriftelijk.
2. De medewerker die de klacht ontvangt, legt dit vast in het digitale klantdossier.
3. De klacht gaat naar de klachten-manager. Zij deelt de klacht met de manager van de verantwoordelijke afdeling.
4. De manager (of een van zijn medewerkers) belt u binnen twee werkdagen. Hij luistert naar uw ervaring en stelt extra vragen. Vervolgens laat hij weten hoe de klacht opgelost gaat worden, door wie en wanneer. De meeste klachten zijn binnen twee weken opgelost. Soms kan dat eerder, soms duurt het iets langer, afhankelijk van het soort klacht. We nemen in elk geval regelmatig contact met u op om de stand van zaken te bespreken.

Woonkracht10 werkt hard aan het verhogen van de klanttevredenheid. De behandeling van klachten is daar een belangrijk onderdeel van. Wat betekent dat voor u?

Op zich is het al vervelend genoeg als u een klacht heeft. Als die klacht dan ook niet goed wordt opgelost, is dat extra ergerlijk. Eerlijk is eerlijk, de afgelopen jaren is Woonkracht10 hier niet goed mee omgegaan. Daarom is sinds 2017 een klachtenmanager actief, Loes van den Berg. "Klachten werden voorheen op verschillende manieren behandeld, afhankelijk van de afdeling waar ze belandden. We werkten niet volgens een vaste procedure en soms duurde het oplossen van een klacht echt te lang. Als huurder wist je dus niet goed wat je kon verwachten."

Leren van fouten

Samen met al haar collega's binnen Woonkracht10 werkt zij keihard aan verbetering. Loes: "Iedereen werkt nu volgens dezelfde procedure. Minstens zo belangrijk is dat we proberen te voorkomen dat er nog een keer over hetzelfde onderwerp moet worden geklaagd. We leren van wat fout is gegaan. Daar steken we veel energie in, met allerlei projecten en bijeenkomsten die eraan bijdragen dat de stem van de huurder doordringt in de organisatie. We luisteren beter naar huurders, stellen hen steeds meer centraal."

En nu?

Wat betekent dat voor u als huurder? Loes: "Huurders mogen verwachten dat een klacht zo spoedig mogelijk, correct en volgens de vaste procedure wordt behandeld. (zie kantlijn, red.) Huurders mogen ook verwachten dat onze dienstverlening merkbaar verbetert omdat we leren van hun feedback. Een klein voorbeeld: als er in het verleden in een woongebouw een lamp kapot was in de centrale hal, belden verschillende huurders ons daarover. Als we een lamp nu niet onmiddellijk kunnen vervangen, plakken we er een sticker op met de tekst: 'Hier wordt aan gewerkt'. Dat bespaart huurders een

lees verder pag. 22 >



Tim van der Nat en vriendin Amanda van Gorp “Dat bosje bloemen weegt niet op tegen de verloren vrije dagen”

"Bij het bezichtigen van onze nieuwe woning vorig jaar februari, zag ik het direct: het hout van onze kozijnen was rot. Zo rot, dat het ook niet meer te repareren was, maar vervangen moest worden. Omdat ik zelf schilder ben, weet ik waar ik het over heb. Dat zei ik ook tegen Woonkracht10, zo konden ze besparen op tijd van de opzichters. Maar nee, ze wilden toch zelf komen kijken. En de conclusie? De houtrot was toch overschilderbaar. Maar toen de schilder kwam, zei hij direct: 'Dat gaat hem niet worden. Te rot.' Toen is Woonkracht10 nóg drie of vier keer komen kijken. En elke keer moest mijn vriendin of ik weer vrij voor nemen. Uiteindelijk bleek het - zoals ik al die tijd al voorspeld had - toch nodig om het kozijn te vervangen. Dat is op 29 september vorig jaar gebeurd, zeven maanden na mijn melding." Terughikkend: "Hier is duidelijk iets misgegaan in de communicatie. Al die telefoontjes, al die tijd die het ons heeft gekost. In totaal hebben wij vijf keer vrij moeten nemen. Ik heb me daar aan gestoord. Woonkracht10 heeft excuses gemaakt en ons een bloemetje gestuurd. Dat is een leuk gebaar. Maar een bosje bloemen weegt niet op tegen het ongemak. En Woonkracht10 had zichzelf ook tijd en geld kunnen besparen. Misschien de volgende keer toch luisteren naar de tip van een vakman?"

Leerpunt Woonkracht10:

Voor een reparatie aan de woning moeten huurders tijd vrij maken. Dat hoort erbij. Huurders moeten er wel op kunnen rekenen dat Woonkracht10 het aantal afspraken zoveel mogelijk beperkt, om tijdsverspilling van beide partijen te voorkomen.

melding en ze kunnen erop vertrouwen dat het snel ge-repareerd wordt. Nog een voorbeeld: als onze vakman-nen een reparatie niet in één keer kunnen verrichten, plannen zij direct, ter plaatse, een nieuwe afspraak in met de huurder. Vroeger duurde dat soms lang en was het proces voor huurders onduidelijk." Dit soort 'kleine' verbeteringen kunnen voor huurders

soms al een groot verschil maken. Dat blijkt ook uit het klanttevredenheidscijfer, dat stijgt. Loes: "Natuurlijk maken we soms nog fouten; we zijn er nog niet. Maar we hebben een stijgende lijn te pakken. Gemiddeld ligt het klanttevredenheidscijfer nu op een 7.6. En 65% van de huurders geeft ons zelfs een acht of hoger." ■



Ileen Mariën en echtgenote:

“Alles is vergeven en vergeten!”

Vorig jaar januari sloeg de verwarming in onze badcel op hol. Hij was niet meer uit te zetten. In dat geval kunnen wij als huurders rechtstreeks contact opnemen met de firma die voor Woonkracht10 cv-reparaties uitvoert. Er kwam inderdaad iemand, een vriendelijke meneer, die zei om dit te repareren is een hele ombouw nodig. Dat is veel werk en raakt ook aan de cv-leidingen van de andere flats. In goed overleg hebben we toen besloten dit te laten repareren na het stookseizoen."

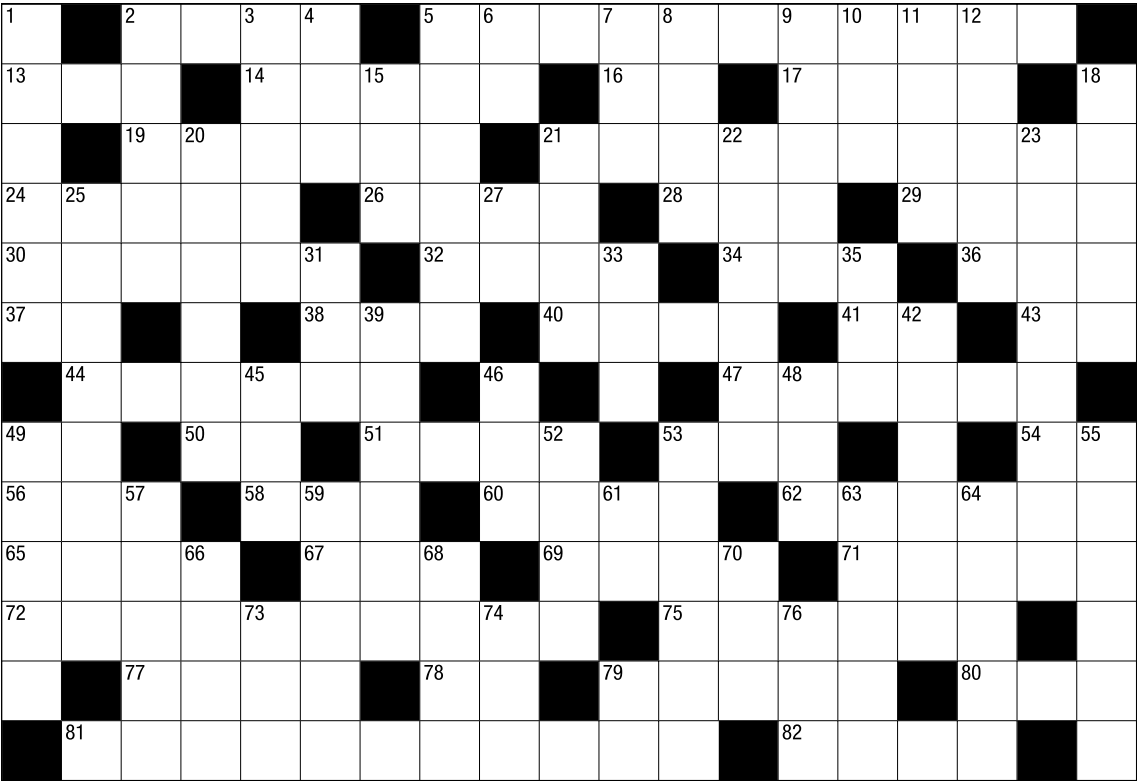
Toen wij een paar maanden later terugbelden naar deze firma, werden wij zeer onaardig te woord gestaan. Men had, zo zei de dame aan de telefoon al drie keer een brief gestuurd en gebeld. Wat niet zo was, een brief hebben we nooit gekregen en ons antwoordapparaat was leeg. Afijn: ik kreeg geen poot meer aan de grond bij deze firma en het probleem was nog steeds niet opgelost. Toen heb ik contact opgenomen met Woonkracht10. Ik heb mijn verhaal gedaan en de medewer-

ker zei: ik ga er direct achteraan. En het is opgelost. Vorig jaar december is onze reparatie in 25 minuten tijd verricht. Naar aanleiding van dit verhaal is wel de communicatie tussen Woonkracht10 en de monteur aangepast. Als de firma er niet direct uitkomt, nemen ze nu voortaan eerst contact op met Woonkracht10." "Van Woonkracht10 kregen we zelfs nog een kaart. Erg vriendelijk, maar alles was al vergeven en vergeten. Mijn vrouw en ik wonen al 22 jaar in dit huis. En altijd als er iets is: je belt, ze komen en het wordt keurig opgelost. Dat is ook wel het fijne van dat serviceabonnement."

Leerpunt Woonkracht10:

Naar aanleiding hiervan zijn de afspraken met onze aan-nemers aangescherpt: komt een aannemer er niet uit met een reparatieverzoek, dan neemt hij direct contact op met Woonkracht10. Samen bereik je vaak meer!

Kruiswoordpuzzel



© Sanders puzzelboeken

Horizontaal

2 manier van doen **5** iemand die met de mode meegaat **13** knoest in hout **14** militaire kleding **16** kiem **17** brandstof **19** van bepaald materiaal **21** deel van Afrika **24** zilverpopulier **26** indiaanse tent **28** hen **29** schrede **30** rompslomp **32** laatste deel **34** broodsoort **36** loofboom **37** lidwoord **38** onbepaald voornaamwoord **40** het smelten van sneeuw en ijs **41** lekkernij **43** bevestiging **44** Europese vrouw **47** plaats in Friesland **49** voegwoord **50** zich bevindend in **51** deel van een zeilboot **53** sportartikel **54** dierengeluid **56** jong dier **58** Verenigde Staten van Amerika **60** gleuf **62** opgraven **65** woning **67** kleding **69** plant **71** bruinbrood **72** versierend **75** wisselwaarde **77** ondergoed **78** daar **79** smekend verzoek **80** uitroep van voldoening **81** bewaarder in een museum **82** onge vuld

Verticaal

1 steekwapen **2** prikpen **3** brede damessjaal **4** voordat **5** kledingstuk **6** zangnoot **7** ontkenning **8** computerschijf **9** girafachtig dier **10** eerbewijs **11** zangvogel **12** keurkorps **15** fatsoenlijk **18** lamsleer **20** ten zeerste gesteld op **21** luchtstroom **22** schuchter **23** zachte geitenwol uit Tibet **25** tweejaarlijkse tentoonstelling **27** Griekse letter **31** eetgerei **33** fraaie kleding **35** uitzicht **39** erfmaking **42** beendergestel **45** mannetjeshond **46** verdwenen **48** op leeftijd **49** rangtelwoord **52** keep **53** plakker **55** vrucht **57** hanig **59** steekschop **61** groente **63** oefenstuk **64** opgave **66** destijds **68** hoofstad van Oekraïne **70** uitstekend lipje **73** Republiek Maluku Selatan (afk.) **74** tijdvak **76** klap **79** Japans bordspel

Breng de letters uit de genummerde vakjes over naar de gelijkgenummerde vakjes van de oplossingsbalk.

22	61	54	18	65	4	78	42	66
----	----	----	----	----	---	----	----	----

Doe mee en maak kans op een Intratuin-cadeaukaart t.w.v. € 50,-

Mail uw oplossing vóór 6 juli 2019 naar: puzzel@woonkracht10.nl of stuur een briefkaart naar: Woonkracht10 Postbus 246 3330 AE Zwijndrecht. Vermeld duidelijk uw naam, adres én telefoonnummer.

We trekken 3 winnaars



Winnaars van de Tien! prijspuzzel in editie 21, november 2018:

Mevr. C.M. Jonker, Alblasserdam, Dhr. M.W. Weijs, Hendrik-Ido-Am-bacht en Mevr. W.A. Valentijn, Zwijndrecht.



Een bijzonder trio

Cees van Os (78) vormt samen met Peter Nuyten en Ruud van Seventer Trio Sybold. De drie bevoegde muzikanten trekken al sinds de jaren zestig met elkaar op. "We zijn nog aardige perfectionisten."

Melancholiek

Cees van Os: "Wij hebben altijd samengespeeld, in diverse pop-rock en bluesbands. Sinds vier jaar vormen we een rustig, semi-akoestisch gitaartrio: Trio Sybold. Onze naam verwijst naar Sybold van Ravesteyn, dat was de interieurarchitect van Schouwburg Kunstmin in Dordrecht. Daar traden we voor het eerst op. We spelen muziek van de Beatles, The Shadows, maar ook Chet Atkins en Eddy Christiani. Rustig, sfeervol en met een melancholiek sausje."

Oefenen

Zo'n vijftien keer per jaar treden de mannen nog op. Maar voor zo'n optreden moet natuurlijk ook geïmproviseerd worden; dat doen ze bij Ruud van Seventer thuis. Ook in zijn eigen huis oefent Van Os regelmatig.

"Meestal als mijn vrouw even de deur uit is."

'Als er iets fout gaat tijdens het oefenen beginnen we weer van vooraf aan!'

Werken voor een gitaar

Was een bestaan als muzikant niets geweest voor hem? "Een half jaar ben ik beroepsmuzikant geweest, in de jaren zestig. We traden toen op in clubs in Duitsland. Maar die band viel al snel uit elkaar. Toen ik mijn vrouw leerde kennen, werkte ik bij de Nederlandse kabelfabriek. Zij werkte zelf bij een verzekeraar en zei: 'Waarom kom je ook niet hier

werken?' Daar had ik eigenlijk helemaal geen zin in, dus ik zei: 'ik blijf werken tot ik een gitaar bij elkaar heb gespaard.'" Schaterend: "Ik ben er tot mijn pensioen gebleven, dus kan je nagaan wat ik verdiende."

Plezier

Ondertussen geniet Van Os nog steeds van het gitaarspelen. "Dat is toch mooi, dat we dit nog steeds kunnen doen? En we zijn aardige perfectionisten hoor! Als er iets fout gaat tijdens het oefenen beginnen we weer van vooraf aan. Het mooiste? Als ons publiek geniet. Mensen met een visuele beperking hebben veel feeling voor muziek. Als zij er plezier van hebben, hebben wij dat ook." ■



Tevreden?!

Woonkracht10 meet continu hoe tevreden huurders zijn over de dienstverlening. Hier leest u enkele reacties. Het gemiddelde cijfer van de klanttevredenheid is nu 7,6.

Nieuwe huurders

"Perfect."

..... cijfer 10

"Op zich goed, alleen het terugbellen naar aanleiding van vragen duurde wat lang. Dat kwam omdat de persoon die over deze punten ging niet aanwezig was."

..... cijfer 7

"Tot nu toe positief. Alles is snel afgehandeld. Het enige wat ik jammer vind, is dat ik zelf alles moet regelen omtrent de vorige bewoner. Die heeft zich nog niet uitgeschreven bij de gemeente."

..... cijfer 7

Contact met het ServiceCenter

"Is altijd goed geweest, maar in december en januari zijn er dingen misgegaan. Dat vond ik erg vervelend!"

..... cijfer 7

"Ik ben zeer ontevreden over de aanpak en duidelijkheid van Woonkracht10."

..... cijfer 7

"Mijn ervaring met Woonkracht 10 is goed. Ze zijn erg behulpzaam en denken met jou mee."

..... cijfer 8

Reparatieverzoeken

"Ik word goed te woord gestaan en vlot geholpen."

..... cijfer 7

"Onderhoud gaat niet prima. Kijk naar de verf aan de voorzijde."

..... cijfer 4

"Vroeger kostte het wat meer moeite om iets laten maken. Nu gaat dat anders. Er komt snel iemand langs. Als het kan maken ze het gelijk. En allemaal even vriendelijk."

..... cijfer 9