

Tien!

Hangjongeren in Zwijndrecht

Gezamenlijke aanpak heeft
overlast verminderd.

'De huurder weer centraal'

Een openhartig dubbelinterview
met de bestuursleden van
Woonkracht10, Erwin Zwijnenburg
en Arlette Sprokkereef.

Op de koffie bij...

Niesje Krijgsman in Zwijndrecht.

Participatie

Praat als huurder mee in een
bewonersadviesgroep (BAG).

Vertel het de Tien!

Woongroep de Appeldreef.

Renovatie van de Bloemen- buurt

De achtermuren lagen er
helemaal uit in Papendrecht.

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
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
Menno van Eijk

Drukwerk
Damen Drukkers, Werkendam

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



16-17
Het wordt steeds gezelliger in Residence Gerbrandy!

Gerbrandy is een mooi voorbeeld van huurders die zich samen inzetten om het wonen een stuk prettiger te maken.

VERDER IN DEZE EDITIE

5-7
De maatschappij van nu
Ze zijn van alle tijden: hangjongeren. Hoewel ze door- gaans geen kwaad in de zin hebben, kunnen ze soms toch voor overlast zorgen.



8-9
Werk in uitvoering
Het belangrijkste doel van de renovatie in onder meer de Klaproos-, Goudsbloem-, Meidoorn- en Jasmijnstraat in Papendrecht, was om de achtergevels te isoleren, zodat de woningen energiezuiniger worden.

10-13
Interview met Arlette Sprokkereef en Erwin Zwijnenburg
Het bestuur van Woonkracht10 brengt accenten aan en stelt daarbij de huurder weer volledig centraal.



14-15
Hoe zit dat toch met...
Antwoorden op de meest gestelde vragen over kleine klusjes, het serviceabonnement, stookkosten, cv-onderhoud en verstoppingen.

22
Huurdersparticipatie
Praat mee in een bewonersadvies- groep (BAG).

ONZE VASTE RUBRIEKEN



18-19
Wat doet een Woonkracht10 medewerker
Woonconsulent Danielle Muller gaat voor een 10.

20-21
Op de koffie bij...
Niesje Krijgsman. Een betrokken en ondernemende bewoonster aan de Bosch in Zwijndrecht.

23
Prijspuzzel
Doe mee en maak kans op een supermarktbon van € 75,-.

24
Vertel het de Tien!
De leden van de Woongroep Appeldreef genieten van elkaars gezelschap en de gemeenschappe- lijke activiteiten.



Trots!



We luisteren nu beter naar collega's én naar klanten. Met resultaat, want we gaan met kleine stapjes vooruit.'

Een kersverse Tien!, boordevol boeiende huurdersverhalen. Vaak bent u positief, maar soms uit u ook stevige kritiek. Voor beide is ruimte in dit magazine, want we willen een eerlijke boodschap brengen.

Het verhaal van woonconsulent Danielle Muller is typerend voor de fase waar Woonkracht10 nu in zit. Danielle is één van de collega's die de afgelopen anderhalf jaar zoveel meer wilden doen voor huurders, maar het gevoel had dat niet meer te mogen. De 'tucht' van de digitalisering stond een goede dienstverlening in de weg. Als bestuur werken we er hard aan om dat recht te zetten. Ook daarover leest u in deze Tien!

We luisteren nu beter naar collega's én naar klanten. Met resultaat, want we gaan met kleine stapjes vooruit. U speelt hier een belangrijke rol in, want van uw kritische opmerkingen leren we het meest. De verhalen van mevrouw Markesteijn (pag. 9) en mevrouw Hoogerwerf (pag. 19) spreken wat dat betreft helaas boekdelen.

Er is gelukkig ook veel goed nieuws. Lees het verhaal van Corrie Faas die met haar burens de plint van het woongebouw aan de Gerbrandystraat in Papendrecht een nieuw leven gaf. Wat een succesverhaal! Deze ondernemende vrouw kreeg van ons de ruimte, letterlijk en figuurlijk. En dat werkt.

Als bestuur hopen we dat we meer van dit soort voorbeelden zullen gaan zien. Wij doen ons uiterste best hiervoor. Met regie, sturing en beleid. Maar soms ook gewoon met een bemoedigend woord. Of een klein budget om huurders als Corrie Faas hun eigen ideeën in de praktijk te laten brengen. Zo bouwen we voort aan het nieuwe Woonkracht10.

Voor nu rest ons niet anders dan u heel fijne feestdagen toe te wensen!

Erwin Zwijnenburg
bestuursvoorzitter

Arlette Sprokkereef
bestuurder

Ruimte voor jongeren

Ze zijn van alle tijden: hangjongeren. Hoewel ze doorgaans geen kwaad in de zin hebben, kunnen ze soms toch voor overlast zorgen. In Zwijndrecht is het aantal klachten flink teruggelopen dankzij een intensieve samenwerking van politie, gemeente, jongerenwerkers en woningcorporaties. En, niet te vergeten, de jeugd zelf. ►

Arnold van Die is projectleider leefbaarheid en veiligheid bij de gemeente Zwijndrecht. "Zo'n vier jaar geleden was er forse overlast van hangjongeren, vooral in de wijk Noord. Het probleem was dat er geen goede plekken waren voor de jeugd. Binnen niet en buiten niet. Ze konden eigenlijk nergens naar toe. De politie kon ze wel wegsturen, maar dan gingen ze ergens anders hangen waar ze ook weer weggestuurd werden." Michel Weening, jongerenwerker bij Diverz: "Er waren een stuk of twaalf hotspots, die zich steeds verplaatsen. De politie kreeg veel klachten over geluidsoverlast en rotzooi. Maar op de vraag 'waar mogen we dan wel staan?' had niemand antwoord. Je moet wel een alternatief kunnen bieden."

Hangen met toestemming

Tijd voor een plan. Onder leiding van de gemeente Zwijndrecht sloegen bewoners, politie, woningcorporaties, Diverz én jongeren de handen ineen. Van Die: "Samen hebben we een aantal plekken bedacht waar de jeugd 'gereguleerd kan hangen', met toestemming dus. Er zijn toen drie plekken aangewezen tot Jongerenontmoetingsplek (JOP): in de Uranusstraat, de Langeraarstraat en op het Van Yperenplein in Zwijndrecht. Later zijn er nog twee grote JOP's in het Develpark geplaatst."

Bushokje-plus

Een koude donderdagavond rond etenstijd blijkt niet de meest ideale 'hangtijd'. De hangplekken, een soort bushokjes-plus met kleurige graffiti, zijn verlaten. Maar te zien aan de volle prullenbakken met blikjes en pakjes sigaretten, worden ze wel degelijk goed bezocht. Bevestigd ook Weening: "Het zijn 'natuurlijke' locaties, die samen met de jongeren zijn bedacht. Neem de Uranusstraat. Voorheen hingen daar bij de begraafplaats grote groepen van soms wel zestig, zeventig jongeren. Nu hangen ze bij de JOP, op steenworp afstand van de begraafplaats. Het is de meest drukbezochte hangplek."

‘We weten beter wat er speelt en hebben meer grip.’

Meer activiteit

Van Die: "De Zwijndrechtse jeugd was zwervende. De JOP's hebben duidelijk een bijdrage geleverd aan het verminderen van de overlast, samen met alle andere maatregelen. Want we doen veel meer! We hebben ook sportmogelijkheden gecreëerd. Er is een geluidsarme voetbalkooi geplaatst in de Jupiterstraat. Diverz organi-

seert samen met vrijwilligers extra activiteiten in het jongerencentrum Mikado en wijkcentrum Xiejezo. Ook de moskee aan de Melkwegsingel heeft de deuren vaker open en doet meer voor de jeugd. De politie surveilleert regelmatig. En het jongerenwerk en de straatcoaches gaan vaker de wijk in en hebben daardoor een veel beter contact met de jongeren. Ze bouwen een vertrouwensband op. Zo weten we beter wat er speelt en houden we meer grip. Als iemand serieuze problemen heeft thuis of op school, dan kunnen we hulp bieden. De lijnen zijn kort."

Betere resultaten

Ja, er wordt op de hangplekken wel eens een biertje gedronken of een blowtje gerookt. Maar zolang de jongeren op hun JOP blijven én geen overlast voor omwonenden veroorzaken, wordt dit gedoogd zo, laten Van Die en Weening doorschemeren. Beiden zijn erg enthousiast over de resultaten van het actieplan. De cijfers spreken wat dat betreft voor zich: in de wijk Noord is het aantal overlastmeldingen in 2015 met 47,5 % gedaald ten opzichte van 2013, van 181 naar 95. In de eerste helft van 2016 ontving de politie slechts 22 meldingen.

Overlastklachten bij Woonkracht10

Ook Woonkracht10 merkt dat de overlast van hangjongeren is afgenomen. Toch krijgt het Service Center nog wel eens klachten binnen van huurders. Gerda de Klerk, teamleider Wijken en Wijkontwikkeling: "Op dit moment gaat het met name om één specifiek woongebouw in Zwijndrecht. Het probleem is dat jongeren naar binnen trekken als het wat kouder wordt. Dan houden ze zich op in de hal of in de gangen van de kelderboxen. Dit is niet de bedoeling. Bovendien laten ze ook andere jongeren binnen, die niet in dit gebouw wonen. Woonkracht10 heeft hierover contact met de wijkagent. Hij houdt een oogje in het zeil. Ook het jongerenwerk heeft intussen contact met de groep. Het is lastig. We snappen dat dit overlast geeft." Weening: "Het gaat niet alleen om daadwerkelijke overlast zoals lawaai of rotzooi. Ook al doen deze jongeren niets, het kan voor bewoners intimiderend overkomen als er tien man voor je deur staan te hangen."

‘De Zwijndrechtse jeugd was zwervende. De JOP's hebben duidelijk een bijdrage geleverd aan het verminderen van de overlast.’



Meld het!

Wat te doen? Bij overlast kunt u altijd melding maken bij de politie of bij de Wijkservicelijn van de gemeente, zo adviseert Weening. "Wij overleggen met elkaar en gaan er dan op af." De Klerk: "Ik sluit mij aan bij de woorden van Weening en ik voeg er Woonkracht10 aan toe. Dergelijke problemen los je niet alleen op, maar met elkaar. Ieder vanuit zijn eigen rol en deskundigheid. Weening: "Als de situatie niet dreigend voelt, kun je ook gewoon het gesprek aangaan. Gewoon op een vriendelijke manier een praatje aanknopen. Mijn ervaring is dat de meeste jongeren zich echt wel willen aanpassen of verplaatsen." ■

‘Hier mogen we altijd zijn’

Mert Parlak (14) is twee keer per week op de JOP op de Langeraarstraat te vinden. "Ik hou niet van grote groepen of drukte. Meestal hangen we daar wat met zijn tweeën. Ik ga vaak na het basketballen of voetballen, dan rust ik daar een beetje uit. Het is een goed plekje, lekker rustig." Hij hangt niet om te blowen of drinken, benadrukt Mert. "Ik volg mijn eigen pad, doe niet wat anderen doen. Ik ben best sportief. En ik vind het fijn dat er nu

bij Xiejezo sportmogelijkheden zijn voor jongeren. Ik wil professioneel basketballer worden. Ik heb wel talent, denk ik. Ik zou nog wel vaker willen trainen, maar dat is lastig nu het weer slechter weer wordt. Ik zou willen dat er een indoorplek kwam." Met zijn JOP is hij tevreden. "Voordat deze plek er was, werden we na zeven uur 's avonds steeds overal weggestuurd. Maar hier mogen we altijd zijn."



‘Ik volg mijn eigen pad, doe niet wat anderen doen.’

Mert Parlak (14)

‘Het moet eerst een rommeltje zijn
voordat het opknapt.’

Mevrouw Markesteijn, Goudsbloemstraat

Het onderhoud aan de woningen in de
Papendrechtse bloemenbuurt leverde
spectaculaire plaatjes op. Op de gestutte
kozijnen na, lagen de achtergevels er
volledig uit. Het betekende wel even
doorbijten en stofhappen voor de bewo-
ners. Maar, aldus mevrouw Versteeg:
“Het is krek opgeknapt!”

Het belangrijkste doel van de renovatie in onder meer
de Klaproos-, Goudsbloem-, Meidoorn- en Jasmijnstraat,
was om de achtergevels te isoleren, zodat de woningen
energiezuiniger worden. Daarnaast zijn de voorgevels
geschilderd en zijn de woningen veiliger gemaakt.
Ze voldoen nu aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen.

“Ik wist niet wat ik zag”
Vooral het isoleren van die achtergevels was een ingrij-
pende operatie. Mevrouw Versteeg woont in de Klap-
roosstraat. “Op een gegeven moment lag de achtermuur
er helemaal af. Ik keek gewoon direct naar buiten.”
De 71-jarige huurster, die al sinds 1957 in dit huis woont,
schrok wel even toen ze haar woonkamer in liep.
“Het zag helemaal wit van het stof. Ik wist niet wat ik zag.
Ze hadden iets afgeblazen onder hoge druk, maar wa-
ren vergeten om de boel af te sluiten. Pas later hebben
ze het dichtgemaakt, maar toen was het al te laat. Ik heb
heel hard schoon moeten maken.” Mevrouw Versteeg is
wel blij met het resultaat. “De steigers staan er nu nog,
maar ik denk dat het heel mooi is geworden.”

Het moet eerst ‘warren’
Monique van Rijn, wijkconsulent bij Woonkracht10 en
contactpersoon voor bewoners in dit project: “We heb-
ben eerst een proefwoning gerenoveerd om te kijken
hoe we de overlast voor bewoners zo goed mogelijk
konden beperken. Zo konden we de stofoverlast wat
verminderen. Maar helemaal stofvrij kan er niet gewerkt
worden.” Om de hoek van mevrouw Versteeg, in de
Goudsbloemstraat, woont mevrouw Markesteijn met
haar man, hondje, kat, papegaai en flink wat koikarpers.
Ze is blij dat de werkzaamheden er bijna op zitten. “Je
zit toch zes weken in de overlast. Maar goed, dat hoort
erbij. Het moet warren wil het reeën. Dat is een ouder-
wetse uitdrukking voor; het moet eerst een rommeltje
zijn voordat het opknapt.”

Verkeerde volgorde
Veel kritischer is ze over het proces voorafgaand aan de
werkzaamheden. “De renovatie zou doorgaan als min-
stens zeventig procent van de huurders hiermee akkoord
zou gaan. In de brief die we kregen zag je hoe het eruit
kwam te zien; prachtige plaatjes allemaal. Pas toen een
meerderheid van de bewoners voor had gestemd en het
project dus definitief door ging, kregen we een informa-
tieboekje waarin gedetailleerd stond beschreven wat er
allemaal zou gaan gebeuren. En dat we niets meer aan
de gevels mogen ophangen, zoals schotels, buitenstop-
contacten of wasbakken. Het bleek allemaal ingrijpend
dan gedacht. De volgorde van communiceren van Woon-
kracht10 is verkeerd geweest. Dat vinden veel andere
buurtbewoners ook.”

‘Bij komende renovaties gaan we de
informatieverstreking verbeteren.’
Monique van Rijn, wijkconsulent bij Woonkracht10

Van Rijn: “Daar heeft mevrouw Markesteijn een punt.
Dat hebben we haar in een persoonlijk gesprek ook laten
weten. Naar aanleiding van dit project gaan we de infor-
matieverstreking over de werkzaamheden evalueren en
bij komende renovaties verbeteren.” Ook houdt Monique
tijdens de renovatie elke dinsdag een bewonerssprek-
uur in de Pioenstraat.

Sociaal
Net zoals mevrouw Versteeg, woont mevrouw Markesteijn
hier al nagenoeg haar hele leven, sinds 1956. “We wonen
hier prima. Het is een goed, sociaal buurtje en we houden
voor elkaar een oogje in het zeil.” Terwijl ze afklopt op de
eikenhouten tafel: “Ik hoef bij wijze van spreken mijn fiets
niet op slot te zetten. Wat dat betreft is het nog dorps hier.
Vroeger was het dat ook echt. Die huizen aan de overkant
waren er nog niet. Er was enkel weiland en koeien. Als klein
meisje bouwden we met oude kleden tentjes aan het prik-
keldraad.”

Netjes
De bouwvakkers zijn ondertussen bezig met de laatste
loodjes. Ze brengen bakstenen strips aan op de volledig
vernieuwde achtergevels. Na de werkzaamheden hoeven
de bewoners van de Bloemenbuurt een stuk minder hard
te stoken om het warm te krijgen. En mevrouw Markesteijn?
Die wil niet alleen maar klagen. “Het ziet er zo meteen wel
mooi uit. En we hebben alle hulp gekregen bij het verplaat-
sen van onze vijverbak in de tuin. Wat dat betreft wordt er
netjes gewerkt.” ■

‘Mijn woonkamer zag
wit van het stof.’

Mevrouw Versteeg, Klaproosstraat



Het eindresultaat van één van de
woningen in de Bloemenbuurt.

De Bloemenbuurt
is klaar
voor de
winter



Erwin Zwijnenburg en Arlette Sprokkereef:

‘De huurder staat weer centraal’

Er verandert op dit moment veel bij Woonkracht10. Erwin Zwijnenburg en Arlette Sprokkereef, die samen het bestuur van Woonkracht10 vormen, brengen nieuwe accenten aan. Ze stellen daarbij de huurder weer volledig centraal.

Waar staat Woonkracht10 nu?

Erwin: "Na de grote reorganisatie van 2014 en 2015 dacht Woonkracht10 een veel sterkere en betere organisatie te zijn geworden. De verregaande digitalisering moest de klant in staat stellen zijn zaken thuis te regelen. Ook kwam er meer nadruk te liggen op de zelfredzaamheid in de buurten. Maar een jaar verder bleken klanten deze reorganisatie helemaal niet te waarderen. Veel dingen gaan gewoon mis. De dienstverlening moet beter. Op dit moment bouwen we samen met medewerkers aan een Woonkracht10 dat de waardering weer verdient. Bij klanten maar ook bij gemeenten en andere relaties."

Wat doen jullie hieraan?

Arlette: "Er waren veel klachten, maar die kregen wij pas te zien op het moment dat de situatie hoog opliep. We hadden geen inzicht en dus geen grip. Nu hebben we dat wel. Het was schrikken, maar het gaf wel helderheid." Erwin: "We leggen alle klantvragen en klachten nu vast en hebben de ambitie om ze stuk voor stuk de aandacht te geven die ze verdienen."

Wat is de belangrijkste klacht?

Erwin: "Dat we afspraken niet nakomen en dat men niets meer van ons vernam na een verzoek tot contact. Als we afspraken maken, zien we graag dat alle afdelingen erop gericht zijn om die na te komen. Afdelingen en collega's zijn daarbij afhankelijk van elkaar en in die opvolging ging het regelmatig mis. Klanten moesten vaak meerdere pogingen ondernemen om contact te krijgen en hun vraag beantwoord te krijgen. Inmiddels is dit onder controle. Iedere klantvraag wordt geregistreerd. En onder het motto 'aanraken is afmaken' is er in negentig procent van de meldingen binnen twee werkdagen contact met de klant."

Klanttevredenheid is dus een prioriteit?

Erwin: "Ja, maar dan heb je wel eerst een klantvisie nodig en die werd gemist. Daarom hebben we sessies gehouden met huurders. We hebben gevraagd: 'Wat verwacht u van een woningcorporatie? Hoe kunnen we van meer betekenis zijn?' Er was een meneer aanwezig die wijze woorden sprak. Hij zei: 'Jullie belangrijkste taak is om goede, betaalbare woningen te bieden in een nette buurt.' Dat is de waarheid. Deze uitspraak vormt nu onze inspiratiebron."

‘Wij gaan nu écht voor enthousiaste klanten en willen het veel beter gaan doen.’

Arlette Sprokkereef



‘De laatste jaren hebben we ons een beetje teruggetrokken uit de wijken. Dat gaat veranderen.’

Erwin Zwijnenburg



Wat betekent dat in de praktijk?

Erwin: "Dat betekent dat we onze woningen goed moeten onderhouden en dat we zorgen dat de huren zo betaalbaar mogelijk blijven voor mensen met lagere inkomens. Dus als het woongenot van onze klanten wordt verstoord, zijn wij er voor hen en zeggen niet: zoek het zelf maar uit."

Arlette: "Klanten betalen ons salaris. Wij zijn er om iets voor hen te betekenen, niet andersom. Dat is belangrijk. Onze goede intenties blijken bijvoorbeeld uit het feit dat we in principe ook volgend jaar weer kiezen voor een inflatievolgende huurverhoging. En voor de komende tien jaar hebben we een aanzienlijk bedrag gereserveerd om woningen grondig op te knappen."

lees verder op pag. 12 ►

Woonkracht10 blijft zich inzetten voor de leefbaarheid van wijken?

Erwin: "Absoluut. Dat is onze plicht. We doen dat samen met anderen, zoals de gemeente en wijkteams. Op sommige vlakken gaan we zelfs meer doen dan voorheen. De laatste jaren hebben we ons een beetje teruggetrokken uit de wijken. Dat gaat veranderen. We willen medewerkers van de afdeling Wijken en wijkontwikkeling zo faciliteren, dat ze driekwart van hun tijd in de wijk zijn. Ook op het gebied van huurachterstand spannen we ons extra in. Tot voor kort was het zo dat we na een paar aanmaningen de zaak automatisch overdroegen aan de deurwaarder. Maar dat brengt hoge, extra kosten met zich mee voor mensen die het toch al zwaar hebben." Arlette: "We willen proberen te voorkomen dat huurachterstanden uit de hand lopen door veel eerder contact te zoeken met mensen die in de problemen zitten. Niet alleen via een brief, maar door persoonlijk contact. Brieven werken vaak niet. Mensen gooien ze weg, snappen ze niet altijd of ontkennen het probleem. Een persoonlijk gesprek werkt vaak beter. Mensen zijn zelfs vaak opgelucht als we bellen."

‘Digitalisering is geen doel maar een middel.’

Erwin Zwijnenburg

Er is weer ruimte voor persoonlijk contact. Digitalisering is niet langer een must?

Arlette: "Het digitaal regelen van je huurderszaken moet niet dwangmatig worden. Mensen mogen zelf bepalen op welke manier ze contact met ons hebben. Dat geldt andersom ook; wij denken ook na hoe we de klant het best tegemoet kunnen treden. Per brief, e-mail, SMS of persoonlijk." Erwin: "Digitalisering was bijna een doel op zich geworden, maar het is maar een middel. De medewerkers van ons Service Center zijn een zeer belangrijke factor in de dienstverlening. Ik kreeg onlangs de vraag of we weer kantoren in Alblasserdam en Papendrecht gaan openen. Het antwoord is nee. We hebben nu een hele waaier aan communicatiekanalen. Als we die echt goed gaan benutten, beter dan nu, gaan we er echt vanuit dat klanten enthousiasme ontwikkelen voor onze dienstverlening."

Daarbij leggen jullie de lat hoog.

Arlette: "Het cijfer dat klanten ons nu geven is gemiddeld een 6,4. We krijgen vaak echt een onvoldoende. Ik vind dat schokkend. Je kunt het nu wel iets beter gaan doen, dan wordt het misschien een zeven. Hartstikke netjes, maar wij gaan nu voor écht enthousiaste klanten en willen het veel beter gaan doen." Erwin: "In onze dienstverlening willen we gaan voor minimaal een 9. In 2019 willen we zowel qua huurders-

oordeel als bedrijfskosten behoren tot de top vijf van de woningcorporaties in Nederland. We hebben dus even tijd nodig."

Wat gaat de huurder concreet merken?

Erwin: "Een goede bereikbaarheid en plezierig contact. Medewerkers die zich inleven in klantvragen en zorgen dat problemen echt worden opgelost. Klanten positief verrassen met onze dienstverlening. Meer aandacht voor woongenot. Tot steun zijn van huurders die overlast hebben, bijvoorbeeld lawaai of problemen met de burens. Voorkomen dat klanten een grote huurschuld oplopen. Reparaties oplossen binnen de termijn die daarvoor staat. En niet door drie keer langs te komen, maar in één keer goed."

Dat zijn veel actiepunten.

Erwin: "Er zijn vier prioriteiten. Dat zijn reparatieverzoeken, het incassoproces, de kwaliteit van de eerste lijnsdienstverlening door ons Service Center en het verbeteren van het proces van vertrekkende en nieuwe huurders. We merken dat we daar het snelst vooruitgang kunnen boeken."

Wat is jullie grootste uitdaging?

Erwin: "Om alle ambities waar te maken binnen de financiële beperkingen die er zijn. De verhuurdersheffing die corporaties is opgelegd, kost ons jaarlijks 6,3 miljoen euro. Tegelijkertijd moeten woningcorporaties tegenwoordig altijd een positief kasboekje hebben. We willen dit niet oplossen door huren maximaal te verhogen. Dus is er gesneden in de kosten en zijn vestigingen gesloten. Het punt is dat we nu veel zaken in onze dienstverlening willen verbeteren en dat kost extra geld. Maar de klant mag daar absoluut niet de dupe van worden."

‘Je mag het best met elkaar oneens zijn. Alleen als je dingen deelt, kun je leren van elkaar en beter worden.’

Arlette Sprokkereef

Wat is jullie persoonlijke drive als bestuurders?

Erwin: "Er is een grote groep mensen afhankelijk van woningcorporaties. Het is onze taak om hen een goede, betaalbare woning in een nette buurt te bezorgen. Wij zijn daar eindverantwoordelijk voor en we willen dat graag bieden." Arlette: "Ik kom uit de zorg. Ik hou van werken in het maatschappelijk domein. Ik kan met mijn financiële achtergrond helpen om processen te verbeteren. Als een bedrijf beter gaat lopen omdat de bedrijfsvoering op orde is, hou je tijd en ruimte over voor je klanten en kun je betere service leveren. Zo wil ik het verschil maken."

Omdat Woonkracht10 voor een ingewikkelde opdracht staat, zijn er nu twee bestuurders aangesteld. Hoe gaat de samenwerking?

Erwin: "We werken zeven maanden samen. We brengen elk onze eigen expertise en ervaring mee. Samen zijn we sterker en beter en dat komt de organisatie en onze relatie met gemeenten, stakeholders en klanten ten goede. We benutten en steunen elkaar, en discussiëren veel. Dat gaat vaak met plezier gepaard en soms ook met stevige gesprekken. Maar die hechting, dat gevoel van samen sterk staan en nader tot elkaar komen als team, is heel sterk." Arlette: "Als je verschillende opvattingen hebt over iets en daarover praat, wordt je resultaat uiteindelijk beter."

Als ik aan Erwin uit kan leggen waarom ik iets heel belangrijk vind, kan ik dat ook aan onze medewerkers en onze klanten. Het gaat om openheid, eerlijk zijn. Dat geldt voor de hele organisatie. Je mag het best met elkaar oneens zijn. Alleen als je dingen deelt, kun je leren van elkaar en beter worden."

Jullie hebben tot slot nog een oproep.

Erwin: "We blijven constant meten hoe enthousiast klanten zijn, dat helpt ons enorm. Ik ben blij met kritiek. Tegen de huurder wil ik zeggen: blijf u uitspreken als het niet goed gaat. Het helpt ons om verder te verbeteren, maar gun ons ook de tijd om het nieuwe Woonkracht10 te laten ontstaan." ■





Hoe zit dat toch met...?

Medewerkers van Woonkracht10 krijgen regelmatig vragen van huurders over kleine reparaties, verstoppingen, stookkosten en het cv-onderhoud.

Er is de afgelopen tijd ook best veel veranderd. De antwoorden op de meest gestelde vragen hebben we hiernaast samengevat. Heeft u nog vragen? Kijk dan op onze website via www.woonkracht10.nl/service of bel met ons Service Center.



Serviceabonnement

De wet bepaalt dat sommige kleine reparaties voor rekening komen van de huurder. Als oplossing bieden wij u het serviceabonnement. Tegen een minimale vergoeding repareren we veel van de kleine gebreken in of aan uw woning. U heeft dus geen onverwachte uitgaven en bent verzekerd van een deskundige uitvoering van de werkzaamheden.

Wat

In de brochure 'Onderhoud aan uw woning' of online via www.woonkracht10.nl/service ziet u welke werkzaamheden onder het serviceabonnement vallen. Grote klussen, zoals het buitenschilderwerk, het vervangen van keukens of het repareren van de lift, vallen hier niet onder.

Kosten

Het serviceabonnement kost € 5,- per maand. U betaalt géén reparatie-, materiaal- of voorrijkosten. Wel rekenen we – buiten introductieacties – eenmalige instapkosten van € 25,-. Deze kosten brengen we in rekening met de maandelijkse huur. U sluit het serviceabonnement af voor een jaar, maar daarna kunt u elke maand opzeggen.

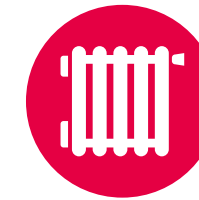


Ontstoppingsfonds

Voor het verhelpen van verstoppingen van bijvoorbeeld uw toilet of gootsteen kunt u zich bij Woonkracht10 aanmelden voor het ontstoppingsfonds. Voor slechts € 1,- per maand hoeft u deze werkzaamheden niet meer zelf uit te voeren. Deze kosten worden tegelijk met de maandelijks huur verrekend. Deelname aan dit fonds is geldig gedurende de looptijd van de huurovereenkomst en niet opzegbaar.

Verstoppingen melden

Als deelnemer aan het fonds kunt u een verstopping in uw woning rechtstreeks melden bij ontstoppingsbedrijf '2B Services' via telefoonnummer (0184) 693234. Betreft het een verstopping in de regenpijp, bel dan met het Service Center. In de brochure 'Onderhoud aan uw woning' of via www.woonkracht10.nl/service ziet u welke werkzaamheden onder het ontstoppingsfonds en welke onder het serviceabonnement vallen.



CV-onderhoud

Een goed onderhouden, veilige cv-installatie is van levensbelang. Het onderhoud van de cv-installaties van Woonkracht10 wordt per 1 september 2016 uitgevoerd door firma Breijer ((voor Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Dordrecht)) en De Werkendamse (voor Alblasserdam en Papendrecht). Namens Woonkracht10 maken deze cv-installateurs een onderhoudsafspraak met u. U bent als huurder verplicht dit onderhoud uit te laten voeren, in het belang van uw eigen veiligheid én die van uw omgeving.

Storing

Heeft u een storing aan uw cv-installatie? U kunt dan direct een afspraak maken met de cv-installateur. U meldt bij hen de storing aan uw cv of andere problemen met de cv-installatie. Aan het onderhoud of het verhelpen van storingen zijn voor u als huurder geen kosten verbonden. Kijk op Mijn Woonkracht10 voor de contactgegevens van uw cv-installateur.



Energie

Woonkracht10 krijgt regelmatig telefoontjes van huurders die geschrokken zijn van een onverwacht hoge energierekening. We geven graag een paar eenvoudige bespaartips.

Een graadje lager

Een kamertemperatuur van 21 graden is aangenaam, maar niet per se nodig in ongebruikte ruimtes. Wie één graadje lager stookt, bespaart al gauw zeven procent op verwarmingskosten. Is het te warm? Open dan niet direct de ramen, maar zet eerst de thermostaat van de verwarming lager.

Thermostaatkranen

Beschikt u over thermostaatkranen? Stel deze dan met kleine beetje bij. Als u ze telkens helemaal open- of dichtdraait, zijn de schommelingen groot en dit kost energie.

Ventilatie

Goede ventilatie is belangrijk om vocht uit uw woning te krijgen. Het verwarmen van een vochtige ruimte kost meer energie dan het verwarmen van een droge ruimte.

Vrijstaande radiatoren

Plaats geen omkasting om uw radiatoren en laat er geen (over) gordijnen over hangen. Ook zware meubels voor uw radiatoren houden de warmte tegen.

Verwarming op de nachtstand

Zet een half uur voordat u gaat slapen de verwarming op de nachtstand (± 15°C). Zet de verwarming niet lager dan 15°C. Het kost veel energie om het huis daarna weer voldoende op temperatuur te brengen.

Defect

Heeft u een defect aan uw warmtemeter en/of radiator? Meld dit alstublieft direct. ■

Meld u aan!

Bent u nog geen lid?

Meld u dan aan voor het serviceabonnement.

Voor € 5,- per maand bent u verzekerd van deskundige reparatie van kleine gebreken.

U kunt u aanmelden via www.woonkracht10.nl/service of via een telefoontje naar het Service Center. Dit geldt ook voor het ontstoppingsfonds.



Bij onze vakmannen kunt u zich bij een reparatie direct inschrijven voor het serviceabonnement.

Mosselmiddagen, rommelmarkten, stampopot-avonden en dartwedstrijdjes; ze brengen nieuw leven in dit Papendrechtse woon-gebouw. Met dank aan Corrie Faas en haar team van vijf vrijwilligers.

Gerbrandy is een mooi voorbeeld van huurders die zich samen inzetten om het wonen een stuk prettiger te maken. Woonkracht10 geeft ze daar de ruimte voor, in dit geval ook letterlijk in de vorm van een ruime recreatiezaal. De bewoners doen de rest. En hoe. Corrie Faas: "Vroeger organiseerde BWI Papendrecht hier activiteiten. Maar sinds hun vertrek eind vorig jaar gebeurde er niets meer. Toen we afgelopen februari deze zaal tot onze beschikking kregen, dacht ik: ik ga zelf eens proberen iets op poten te zetten!"

Oud en jong doen mee

Met succes. "Er gebeurt van alles in de zaal. Elke week zijn er verschillende activiteiten, waarbij we ook betaalbare hapjes en drankjes serveren. En het leuke is: ook de jongeren doen mee! Terwijl de ouderen een kaartje leggen, staan zij te darten. En met onze rummikub-middagen en kaartavondjes trekken we zelfs ouderen van buiten Gerbrandy aan." De ogen van Corrie Faas glimmen als ze over haar project vertelt. Want het gaat wat haar betreft om meer dan



alleen de gezellige avondjes. "De contacten onderling in dit gebouw zijn zoveel beter geworden! Er wonen hier veel alleenstaanden. Die mensen kunnen hier lekker komen kletsen. We hebben zelfs een stam-tafel." Grinnikend: "Het is een kwestie van tijd voor er koppeltjes ontstaan."

Meer vrijwilligers

Woonkracht10 heeft wat kleine reparaties verricht in de zaal, maar verder doen de vrijwilligers het helemaal alleen. Dat is best pittig. "Er zouden meer vrijwilligers bij mogen komen, want het wordt steeds drukker. Maar dat valt niet mee. De afgelopen tijd zijn er wel meer jongere bewoners komen wonen, maar zij moeten vaak werken of hebben kinderen. Met elke hulp zijn we blij, want we kunnen dit niet alleen dragen."

Droom

Haar droom? "Meer van dit! Ik wil de activiteiten nog beter op de rit krijgen. Maar dan wel met een mooie keuken erbij. De ruimte is er al, maar de apparatuur is verouderd. Komende zaterdag hebben we boeren-koolavond. Ik ga dan in mijn eigen kleine keukentje thuis stampot maken voor veertig mensen. Dat is best primitief. Hoe mooi zou het zijn als we een echte keuken zouden hebben met goede apparatuur? Dan kunnen we deze ruimte ook gaan verhuren voor feesten en partijen. En natuurlijk nóg meer leuke dingen organiseren voor bewoners en omwonenden." ■



*'Ik ga zelf eens proberen
iets op poten te zetten.'*

Corrie Faas, Residence Gerbrandy

Gezelligheid in Gerbrandy

Danielle Muller gaat voor een tien

Danielle Muller en haar collega's doen eigenlijk alles om het verhuurproces voor nieuwe en vertrekkende huurders soepel te laten verlopen. "Iedere woonconsulent heeft zijn of haar eigen woningen en is daar verantwoordelijk voor. Huurders hebben dus sinds kort altijd een vast aanspreekpunt. Ik hou goed in de gaten waar een woning zich in 'het proces' bevindt; is het energielabel binnen, is de huurprijs bekend, wat zijn de bevindingen van de opzichter? Daarna ga ik met de verhuring van de woning aan de slag."

'Jouw' huis wordt hun thuis

Als woonconsulent heb ik zeker ook een adviserende rol. Mensen weten vaak niet wat hen te wachten staat. Ik probeer ze zo goed mogelijk te begeleiden. Er zijn veel verschillende redenen om te verhuizen. Vrolijke

redenen zoals mensen die gaan samenwonen of een kind verwachten. Maar ook echtscheiding, ziekte, ouderdom of financiële problemen kunnen een reden zijn. Voor al deze mensen wil ik er zijn. Van Woonkracht10 krijg ik de ruimte om vanuit mijn hart te werken en dat

maakt mij blij. Op deze manier kun je iets voor iemand betekenen. Je verhuurt niet alleen de stenen. 'Jouw' huis wordt hun thuis."

Heftige periode

De komst van Mijn Woonkracht10, waar huurders veel digitaal kunnen regelen, heeft veel impact gehad. Op huurders en op medewerkers. "We hebben een heftige periode achter de rug. Dat heeft heel wat met me gedaan. De zakelijke en de sociale kant waren uit balans. De klant stond niet meer centraal en het persoonlijke contact was weg. Ik deed mijn werk en ging naar huis. Juist in een tijd dat klanten me het meest nodig hadden, kon ik er niet meer voor ze zijn. Er waren ook geen inspecties meer. Dit leidde tot veel verwarring en ergernis."

Maatwerk

Bij Woonkracht10 is het tij nu gekeerd. Het verhuurproces is kritisch onder de loep genomen en verbeterd. Muller: "We bieden weer maatwerk. Een klant bepaalt nu zelf hoe hij geholpen wil worden; digitaal of persoonlijk. Er komen ook weer voor- en eindopnames en een persoonlijke intake. Even kennis maken, even praten. Ik ben daar echt blij mee."

'Ik werk vanuit mijn hart en wil iets betekenen voor mensen.'

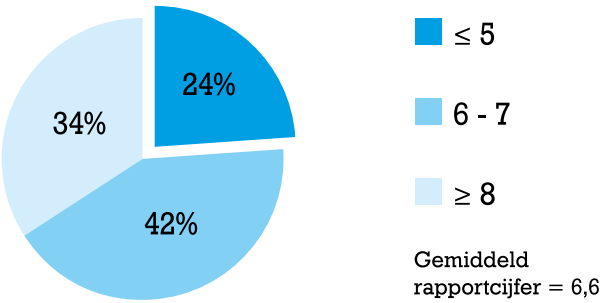
Warm gevoel

"Sinds kort onderzoeken we de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar scoren we een voldoende en waar zitten de verbeterpunten? Ik ga niet voor een 7 of 8. Voorheen namen we daar genoegen mee. Ik wil inmiddels ook voor die 9 en stiekem het liefst een 10 gaan. Dan weet ik dat ik mijn werk goed heb gedaan. Ik wil dat mensen een warm gevoel krijgen als ze de sleutel in het slot steken van hun nieuwe thuis. Mooier kan ik het niet krijgen." ■



Rapportcijfer dienstverlening
huren woning
kwartaal 3-2016

oktober 2016



Onderzoek naar kwaliteit dienstverlening

Hoe ervaart u de dienstverlening van Woonkracht10? Wat ging goed, wat niet? Als klant kunt u uw mening kenbaar maken. Als u contact heeft gehad met Woonkracht10 (telefonisch, digitaal of persoonlijk) kunt u na afloop via een e-mail een korte vragenlijst invullen en een cijfer geven. We gebruiken uw reacties om de dienstverlening verder te verbeteren. Iedere klacht nemen wij zeer serieus en handelen we persoonlijk af. We bellen iedere klant met een klacht op en zoeken samen naar de beste oplossing. Deze twee huurders gaven toestemming om hun oordeel in de Tien! te plaatsen.

Wie: mevrouw Hoogerwerf uit Zwijndrecht

Cijfer: een 1

"Bij mij is alles misgegaan. Het begon er mee dat ik de huizen waar wij op nummer één stonden allemaal binnen hetzelfde dagdeel moest bezoeken. Tegelijkertijd met andere woningzoekenden. De volgende dag moesten we direct een besluit nemen. En dat terwijl mijn vriend niet bij de bezichtiging kon zijn, omdat we dit pas twee dagen vooraf hoorden. Ik voelde me opgejaagd. Het gaat toch om je toekomstige woongenot. Toen we onze huidige woning kregen, kon ik de sleutel zelf komen ophalen. Er is geen enkele inspectie vooraf geweest, terwijl het huis vreselijk vervuild en verwaarloosd was. Het had anderhalf jaar leeg gestaan en tijdens een renovatie in de straat gediend als 'douche- en toilethuis'. De vieze luiers zaten achter de verwarming. De internetkabel en de cv waren kapot. Dus nee, ik ben niet tevreden."

Roos Schreuder, manager Wonen a.i.: "Ik vind het erg vervelend voor mevrouw Hoogerwerf. Een nieuwe woning betrekken is een bijzonder moment en zou een feest moeten zijn. Ik waardeer de betrokkenheid van mevrouw Hoogerwerf enorm. De ervaringen van onze klanten helpen ons kritisch naar ons werk te kijken en zijn aanleiding om onze werkprocessen te verbeteren. Naast het herinvoeren van de voor – en eindinspectie blijven we ook binnen de organisatie in gesprek over de ervaringen van onze klanten. We moeten opnieuw leren kijken door de ogen van onze klanten en onszelf regelmatig de vraag stellen: 'hoe zou ik zelf behandeld willen worden, wanneer voel ik me gehoord en begrepen'."

Wie: mevrouw Van den Brink uit Alblasserdam

Cijfer: een 10

"Sinds februari woon ik in deze woning aan de Van Eesterensingel. Vroeger had ik ook al eens in een huis van Woonkracht10 gewoond, en ook toen was alles prima geregeld. Nu ook weer. Ik ben steeds goed geholpen, tijdens het hele proces. Met het bezichtigen van de woning, het nakomen van afspraken; alles. En als er dan eens iets is, wordt er heel vlot gereageerd. Ik had een mankementje in mijn woning en ze stonden al snel op de stoep. Dus daarom geef ik een tien!"

Roos Schreuder, manager Wonen a.i.: "Ik ben erg blij met dit cijfer. Dit geeft ons nog meer energie om door te gaan met het verbeteren van onze dienstverlening."



‘Jong, oud, iedereen gaat hier goed met elkaar om.’

Het was best een pittige overgang; van een groot huis in een chique Apeldoornse wijk naar een kleine huurwoning aan de Bosch in Zwijndrecht. Maar Niesje Krijgsman (49) is er het type niet naar om bij de pakken neer te gaan zitten.

Vanwege een echtscheiding trok ze samen met haar kinderen Faith (12) en Benny (11) drie jaar geleden naar Zwijndrecht. "Mijn twee oudere kinderen wonen ook hier, vandaar." Veel geld had ze als bijstandsmoeder niet om haar huis in te richten. Is ook helemaal niet nodig, vindt ze. "Kijk eens wat een mooie laminaatvloer ik heb. Kon ik via Facebook gratis afhalen. Mijn tv-meubel is een kastje dat bij het grofvuil stond. Na een likje verf is hij weer als nieuw. Met een beetje creativiteit kom je een eind. Alleen mijn bank is nieuw, daar heb ik een jaar voor gespaard. Eerlijk is eerlijk ik had deze buurt zelf nooit uitgezocht. Van de buitenkant lijkt het de Bijlmer wel. Maar dat betekent niet dat het er van binnen ook armoedig uit hoeft te zien. In mijn huis moet je een warm, huiselijk en welkom gevoel krijgen."

Gemeenschappelijke tuin

Ook buitenshuis houdt ze van aanpakken. In het parkje tussen twee huizenblokken in, aan de achterkant van haar woning, verzamelen de burens zich met mooi weer. Daar zijn veel mensen van Turkse afkomst bij. Al snel viel haar iets op. "De vrouwen zaten vaak gezellig met zijn allen op de bankjes te kletsen. Maar als de mannen ook naar buiten kwamen, vertrokken de vrouwen. Dan gingen ze een stukje verderop zitten, op het gras." Die scheiding tussen mannen en vrouwen mag dan bij hun cultuur horen, maar waarom moeten die vrouwen



op de grond zitten, zo vroeg Niesje zich af. Dat moet toch anders kunnen? Ze vroeg Woonkracht10 toestemming om het stukje gras pal onder haar huis te mogen gebruiken. Dat mocht.

‘We eten en drinken hier samen, we kletsen, we barbecueën, vieren verjaardagen en feesten.’

Kletsen, eten, feesten

"Ik heb er een tuin voor de buurt van gemaakt. De tegels hebben we ergens gratis opgehaald, en ook de meubeltjes hebben we gevonden of zijn gesponsord. In de oude gaskachel heb ik gelbranders neergezet." Het tuintje en Niesje vormen inmiddels de spil van de buurt. "We eten en drinken hier samen, we kletsen, we barbecueën, vieren verjaardagen en feesten. Ik heb ook wel eens stampot boerenkool gemaakt, dat hadden ze nog nooit gegeten! Meestal zitten we hier met de vrouwen, maar iedereen mag dit tuintje gebruiken. En we houden zelf alles schoon."

Niesje de spoeddienst

Inmiddels is het bij de burens ook bekend dat Niesje handig en creatief is en over veel gereedschap beschikt. Lachend: "Ik word ook wel de spoeddienst genoemd. Ik help burens regelmatig met klusjes. En voor mijn Turkse burens schrijf ik ook wel eens een brief of ik bel naar een instantie. Wie minder goed Nederlands spreekt, wordt vaak ook minder goed geholpen." Haar hulp wordt gewaardeerd. "Als er iets is, staan zij ook voor mij klaar. In de zomer staan ze onderaan mijn balkon te roepen dat ik koffie moet komen drinken. Leuk, want ik ben echt een gezelligheidsdier."

‘We delen lief en leed. Als iemand ziek is, doen we allemaal wat.’

Saamhorigheid

Zegt nooit nooit, maar voorlopig zit ze prima aan de Bosch. "Jong, oud, we gaan hier als één met elkaar om. Dat vind ik het allerleukste van hier wonen. We delen lief en leed. Als iemand ziek is, doen we allemaal wat. Ook de kinderen hebben het prima naar hun zin. Zo'n echtscheiding is natuurlijk altijd een hele toestand, maar het gaat heel goed met ze. Het voelt hier gewoon lekker. Eén wens heb ik nog wel: speeltoestellen voor de kinderen. Want nu gaan ze een eindje verderop spelen, uit het zicht. En dan zitten de moeders niet lekker, je wilt je kind toch kunnen zien. Ik denk erover om een bazaar te organiseren en hiervoor geld in te zamelen." Niesje kennende, zal dit wel lukken. ■





CombiRaad zoekt bestuursleden

Heeft u hart voor de buurt, goede contacten in de wijk en werkt u goed samen? Dan is de CombiRaad op zoek naar u! De CombiRaad is de officiële vertegenwoordiger voor huurders van Woonkracht10. Als bestuurslid neemt u zitting in een raad van huurders, vertegenwoordigt u hun belangen en bent u gesprekspartner voor Woonkracht10. Interesse? Uitgebreide informatie over de vacature is te vinden op www.combiraad.nl.



Praat mee in een bewonersadviesgroep

Staat er in uw woongebouw een renovatie op stapel? Of staan de huizen in uw straat op de nominatie voor groot onderhoud? In dit soort situaties kunt u als huurder in een vroeg stadium meedenken en -praten met Woonkracht10 in een bewonersadviesgroep (BAG). Siny Kroes en Ingrid Frijns uit Zwijndrecht vormen samen een BAG. Kroes: "Het contact met Woonkracht10 is goed. En we hebben best wat dingen voor elkaar gekregen."

Resultaat

Jarenlang stonden de zestien woningen in de Ram-, Stier- en de Leeuwstraat op de nominatie om gesloopt te worden. Nu kiest Woonkracht10 voor renovatie. Kroes: "Die is hard nodig, want door de sloopplannen is er lange tijd niet geïnvesteerd in onderhoud." De renovatie vormde de aanleiding om een bewonersadviesgroep op te richten. Mevrouw Kroes: "Namens de andere huurders geven we aan wat we belangrijke punten vinden bij de renovatie. We denken in een vroeg stadium mee en informeren andere huurders

over de plannen." Met resultaat. "We hebben onder andere de huurverhoging die werd voorgesteld voor de renovatie weten te halveren. Dit omdat kosten voor achterstallig onderhoud niet doorberekend mogen worden in een verhoging."

Goed geholpen

Mevrouw Kroes en Frijns zijn tevreden over de gang van zaken. "Woonkracht10 luistert écht naar ons. Ze zijn open, geven alle informatie die we nodig hebben. Je merkt echt dat ze van goede wil zijn. We zijn ook prima ondersteund door de CombiRaad, de huurdersstichting die de belangen behartigt van alle huurders van Woonkracht10. We hebben daar een vast aanspreekpunt die met ons meedenkt."

Gerieflijk

In oktober zijn de werkzaamheden gestart. Mevrouw Kroes: "Kruipruimtes en spouwmuren worden geïsoleerd, asbest verwijderd, er komen nieuwe dakramen, kozijnen en dubbele beglazing, alles wordt opnieuw geverfd. Woonkracht10 pakt onze drie straten nu grondig aan en daar ben ik blij mee. Onze huisjes zijn klein, zo'n 35 vierkante meter, maar het is hier prettig wonen. Lekker rustig, met zowel een voor- als een achtertuintje. Na de renovatie wordt het hier nog fijner wonen!" ■

Woordzoeker

Onderstaande woorden zijn in alle richtingen in het diagram verborgen. De letters mogen meer dan eenmaal gebruikt worden. De overgebleven letters vormen in de leesrichting gelezen de oplossing.

- AANEEN

ABUIS

ANANAS

AQUADUCT

BAKKEBAARD

BERGHOK

BETONROT

BIJZAAK

BRAAF

BUURVROUW

DEENS

EREGAST

GESLOTEN

INKIJK

JEUGDIG
- KANTLIJN

KEGELEN

KNIESOOR

LABORANT

LEEGTE

MORSEN

ONEER

PENSIOEN

PUBLICEREN

REDENERING

REEEL

REGENTON

RUMOER

RUNDVLEES

SEDAN
- SERIEUS

SETTER

SHAMPOO

SPECIAAL

SYMBOLISCH

THUISZORG

TOEKENNING

VASTHOUDEN

VOORHOEDE

WAARBINNEN

WANORDE

WEGBRENGEN

ZEILSPORT

ZEVEN

ZWENDELARIJ



Doe mee en maak kans op een supermarktbon van € 75,-. We trekken 1 winnaar!

Mail uw oplossing vóór 20 januari 2017 naar: puzzel@woonkracht10.nl of stuur een briefkaart naar Woonkracht10, Postbus 246, 3330 AE Zwijndrecht. Vermeld duidelijk uw naam, adres én telefoonnummer.

Winnaar vorige prijspuzzel: Fam. Depuis uit Papendrecht.

W	A	A	R	B	I	N	N	E	N	T	W	B	I	J	Z	A	A	K	N
V	O	O	R	H	O	E	D	E	Z	W	H	P	E	L	E	I	J	N	I
I	B	A	N	J	O	B	D	T	N	E	T	U	A	R	K	V	I	L	
E	A	N	R	I	E	U	C	E	W	G	I	B	I	N	G	O	E	T	
F	K	A	S	S	O	U	S	Y	M	B	O	L	I	S	C	H	S	N	
G	K	N	W	H	D	R	G	T	N	R	D	I	S	S	Z	A	O	A	
E	E	A	T	A	O	V	O	D	A	E	S	C	L	P	G	O	O	K	
P	B	S	U	M	N	R	G	N	I	N	N	E	K	E	O	T	R	E	
N	A	Q	L	P	N	O	T	N	E	G	E	R	R	C	E	R	E	G	
V	A	R	E	O	M	U	R	E	D	E	N	E	R	I	N	G	T	E	
R	R	D	T	O	T	W	D	D	R	N	R	N	N	A	E	L	T	L	
A	D	E	E	Z	W	E	N	D	E	L	A	R	I	J	A	N	U	E	E
A	B	U	I	S	R	U	N	D	V	L	E	E	S	L	A	D	S	N	

Woongroep Appeldreef

'We hebben het gezellig samen'



'Je hebt aanspraak, aandacht. Zo voorkom je eenzaamheid. Dat is een fijn idee.'



Wie bij een woongroep denkt aan zweverige jaren-zeventig toestanden, zou eens een kijkje moeten nemen bij de senioren van de Papendrechtse Woongroep Appeldreef. De leden van de Woongroep genieten van elkaars gezelschap en de gemeenschappelijke activiteiten, maar wonen wel gewoon in hun eigen appartement.

Afgelopen september bestond Woongroep Appeldreef 20 jaar. Voorzitter mevrouw De Groot (69) woont hier sinds 2012. "Ik ben een geboren Alblasserdamse, maar heb 28 jaar in Amersfoort gewoond. Toen ik met mijn gezondheid begon te sukkelen, zei mijn familie: 'Kom toch terug.' Vroeger dacht ik dat een woongroep niets voor mij was. Maar toen sprak het idee me toch wel aan. Ook omdat ik het moeilijk vond mijn vrienden in Amersfoort achter te laten."

Vereniging

Feitelijk verschilt de woongroep niet veel van een regulier woongebouw met een gezamenlijke recreatieruimte. Behalve dan dat Appeldreef een vereniging is en leden jaarlijks een contributie betalen van € 75,- voor gemeenschappelijke kosten zoals elektra, water en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimte. Wat maakt het wonen in een woongroep dan toch zo bijzonder?

Aanspraak

De Groot: "De gezelligheid. We hebben veel gemeenschappelijke activiteiten. Een van de woningen is ingericht als recreatieruimte. We puzzelen, kaarten, drinken koffie of een glaasje. Je bent er dan toch even uit. Als het mogelijk is eten we eens in de twee maanden samen. Het is de bedoeling dat onze leden daar actief aan meedoen. Het fijne hier is dat je een beroep op elkaar kunt doen als er iets is. Niet dat je een ander moet verzorgen, maar je helpt elkaar. Je hebt aanspraak, aandacht. Zo voorkom je eenzaamheid. Dat is een fijn idee, zeker als je ouder wordt. Er wonen hier veel alleenstaanden. Zelf heb ik nog geen moment spijt gehad. We hebben het gezellig samen." ■

Wonen in Woongroep Appeldreef?

Wilt u meer informatie over de Woongroep Appeldreef? Neem dan gerust contact op met mevrouw De Groot. "Geïnteresseerden zijn van harte welkom om een kopje koffie te komen drinken. Als bestuur maken we graag kennis. Mensen moeten wel dat stukje gemeenschapszin hebben." Mevrouw De Groot is bereikbaar op: 06 - 24 11 10 27.

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 8 mei 2017.