

# Tien!

**NIEUW!**  
**CRVisie**  
de nieuwsbrief van  
huurdersstichting  
de CombiRaad

## Eenzaamheid onder ouderen

Er zijn gelukkig allerlei oplossingen om eenzaamheid te doorbreken, aldus Gert Klein Hesseling van Vivera Wijkteam in Zwijndrecht.

## Nieuwsjager Peter Stam

De drijvende kracht achter Alblaserdamsnieuws.nl.

## Energieneutraal wonen in 2050

Wat zijn de plannen precies voor de Drechtsteden en wat betekenen deze voor huurders van Woonkracht10?

## *Vertel het de Tien!*

Buurtverbinder Sjanet Seltonrijch over het succes van PuurPapendrecht.nl.

## Voordat het licht uitgaat

Het inspirerende verhaal van huurder Steven Cyril.

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**  
Robert Bouwman

**Redactieraad**  
Annelies Bardie-Leenheer  
Ingrid Gerritsen  
Margit Gideonse  
Sandra Groeneveld  
Gerda de Klerk  
Danielle Muller  
Hannah van der Snoek  
CombiRaad

**Tekstproductie**  
Tekstbureau Serga van Roon

**Ontwerp & vormgeving**  
USEcc, www.usecreative.com

**Fotografie**  
Maartje Brockbernd

**Drukwerk**  
Damen Drukkers, Werkendam

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



**8-9**

# Op de koffie bij...

**Jaap Groeneweg (80) en zijn vrouw Lenie van Eck (71)**

Ze hebben hun hart verpand aan het theater. Hij als acteur, zij als souffleuse, samen als leden van cabaret Krispijn.

VERDER IN DEZE EDITIE

**5-7**

## De maatschappij van nu

Liefst een derde van de 55-plussers in Nederland heeft last van eenzaamheidsgevoelens. Vivera organiseert in veel wijken activiteiten waaraan inwoners kunnen meedoen.



**10-11**

## Peter Stam, nieuwsjager van Alblasserdam

Berichten op zijn site Alblasserdamsnieuws.nl worden gelezen door duizenden bezoekers.



**12-13**

## Jaaroverzicht 2017

Marleen van de Kamp, manager Wonen bij Woonkracht10, kijkt terug en blikkt vooruit.

**14-15**

## Huurdersvragen

Welke vragen komen binnen op het ServiceCenter? We geven antwoord op de meest gestelde vragen.



**16-17**

## Voordat het licht uitgaat

Zanger Steven Cyril vertelt hoe het is om langzaam blind te worden.

**18-19**

## Wat doet een Woonkracht10 medewerker

Klachtenmanager Loes van den Berg ervaart dagelijks hoe belangrijk het is goed te luisteren naar klanten.

**20-22**

## Energieneutraal wonen

De gemeenten in de Drechtsteden hebben als doel om voor 2050 volledig energieneutraal te zijn. Wat zijn de plannen precies en wat betekenen deze voor huurders van Woonkracht10?

ONZE VASTE RUBRIEKEN

**23**

## Prijspuzzel

Doe mee en maak kans op een supermarkt-tegoedbon van € 75,-.



**24**

## Vertel het de Tien!

Sjanet Seltonrijch is buurtverbinder bij PuurPapendrecht.nl. Op deze site worden alle nieuwtjes en activiteiten uit de gemeente samengebracht.

**24**

## Tevreden?!

Woonkracht10 meet constant hoe tevreden huurders zijn over de dienstverlening. Lees de laatste reacties.

# Droge en warme voeten



*‘We hebben natuurlijk nog veel meer ambities, waarvan u een voorproefje te zien krijgt in het interview met onze nieuwe manager Wonen.’*

Afgelopen dagen is het weer omgeslagen. De bladeren vallen en ganzen trekken naar het warme zuiden. De verwarming staat overal weer aan. Tegelijk zijn we als bestuur van Woonkracht10 in gesprek over de klimaatontwikkelingen en het programma dat er voor moet zorgen dat we in Nederland droge voeten houden.

Deze energietransitie, zoals dat zo mooi wordt genoemd, heeft als doel om Nederland energieneutraal te maken in 2050. We moeten dan zelf op een CO2 neutrale wijze (dus geen fossiele brandstoffen) alle energie opwekken die we gebruiken. In 2035 gaan we echt van het gas af.

Het is heel mooi dat wij als corporatie een grote bijdrage kunnen leveren aan deze doelen. Dat wordt vanuit de overheid ook van ons verwacht. De investeringen zijn groot en worden daarom naar draagkracht verdeeld over de verschillende partijen. De overheid is bezig met subsidies op energiebesparende maatregelen. De corporaties gaan steeds meer samenwerken om te leren van elkaars ervaringen in duurzame projecten. Met de gemeenten kijken we naar pilots om energieneutrale woningen te realiseren. Het is mooi om te zien dat vage vergezichten in de Drechtsteden nu vertaald worden naar hele concrete acties.

Iets meer dan de helft van onze woningen moet nog goed worden geïsoleerd en verduurzaamd, iets wat ook leidt tot lagere woonlasten voor huurders. Ook aan hen zal een bijdrage worden gevraagd. Met de CombiRaad overleggen we hoe we dat in alle redelijkheid kunnen realiseren. Want onze financiële gezondheid moet bewaakt worden, ook op langere termijn. We willen ook betaalbare woningen kunnen blijven leveren in 2050.

In ons jaarplan voor 2018 hebben we al ingestoken op deze vernieuwing. We gaan gewoon maar beginnen. Ons eerste complex waar we voor gasloos gaan, zijn de 224 appartementen aan de Pieter de Hooghplaats in Alblasserdam. De eerste klap is een daalder waard! We hebben natuurlijk nog veel meer ambities, waarvan u een voorproefje te zien krijgt in het interview met onze nieuwe manager Wonen. Ook in de volgende edities blijven we u op de hoogte houden.

Terug naar het heden. De feestdagen komen er al weer aan. Voor velen is dat een mooie tijd, maar niet voor iedereen. We zien ook steeds meer eenzaamheid. Zeker voor wie dierbaren heeft verloren, is de glans van de feestdagen er vaak af. In het mooie artikel met Gert Klein Hesseling staan tips waar u terecht kunt als u tegen deze periode opziet.

Wij wensen u fijne dagen en een mooi 2018!

Bestuur Woonkracht10

**Erwin Zwijnenburg**  
bestuursvoorzitter

**Arlette Sprokkereef**  
bestuurder

Wilt u op dit voorwoord reageren? Stuur dan een e-mail naar [tien@woonkracht10.nl](mailto:tien@woonkracht10.nl)



# De eenzaamheid voorbij

Veel Nederlandse ouderen voelen zich eenzaam. Dat is in de Drechtsteden niet anders. Gelukkig zijn er allerlei oplossingen om die eenzaamheid te doorbreken. Ouderenadviseur Gert Klein Hesseling van Vivera Wijkteam in Zwijndrecht: “Mensen kunnen altijd bij het wijkteam terecht. Het is heerlijk om ouderen met eenzaamheidsklachten weer op te zien bloeien.”

*lees verder pagina 6 >*

De wijkteams in de Drechtsteden werken samen met diverse landelijke en regionale organisaties die bijdragen aan het doorbreken van eenzaamheid. Elk op hun eigen manier. U kunt ook zelf rechtstreeks contact opnemen. Een paar handige adressen:

**Coalitie Erbij**

Dit nationale samenwerkingsverband tegen eenzaamheid organiseert vrijetijdsbesteding voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.

- telefoon (030) 230 71 99
- info@coalitieerbij.nl
- www.samentegeneenzaamheid.nl

**Vier het Leven**

De Stichting Vier het Leven organiseert culturele activiteiten voor 65-plussers.

- telefoon (035) 524 51 56
- info@4hetleven.nl
- www.4hetleven.nl

**Humanitas Drechtsteden**

De vrijwilligers van Humanitas helpen mensen op eigen kracht iets aan hun situatie te veranderen en een sociaal netwerk op te bouwen.

- telefoon 06 45 46 05 45
- drechtsteden@humanitas.nl
- www.humanitas.nl

**Bij Bosshardt**

Het Leger des Heils heeft diverse 'huiskamers'. Op deze ontmoetingsplekken in de buurt is iedereen welkom voor een kop koffie, een luisterend oor, gezamenlijke maaltijd of andere activiteiten.

- Papendrecht: Staringlaan 3  
telefoon (078) 615 85 31
- Zwijndrecht: Helmersstraat 27  
telefoon (078) 612 06 46
- www.legerdesheils.nl/bijbosshardt

Maar liefst een derde van de 55-plussers in Nederland voelt zich eenzaam. Binnen deze groep hebben ruim 200.000 slechts één keer in de maand een sociaal contact. Eenzaamheid is een behoorlijk groot probleem, erkent Gert Klein Hesseling. "Ouderen hebben vaak al veel mensen verloren. Ze rouwen om partners, broers of zussen, vrienden en soms zelfs kinderen. Ze moeten leren omgaan met het gemis van die geliefden. Vaak speelt gezondheid een rol, zowel geestelijk als lichamelijk. Als je minder mobiel bent of vergeetachtig, wordt je wereld vaak kleiner. Ook een onderschat probleem is dat veel ouderen niet meer mee kunnen met de ingewikkeldheid en de snelheid van de veranderende maatschappij. Het aanvragen van een DigiD, de online belastingaangifte, het aanmaken van een e-mailadres; er zijn veel ouderen die moeite hebben zich deze vaardigheden eigen te maken. Hierdoor voelen ze zich soms tweederangsburgers."

**In gesprek**

Het Vivera Wijkteam waar Gert deel van uitmaakt, is alert op tekenen van eenzaamheid en probeert ouderen - soms letterlijk - weer aan de hand te nemen, terug de maatschappij in. Gert: "We gaan structureel in gesprek met mensen, thuis, in hun eigen vertrouwde omgeving. Een luisterend oor bieden is een van de belangrijkste onderdelen van mijn werk. We focussen niet zozeer op wat niet meer gaat, maar juist op wat iemand nog wél kan. Wat is iemands kracht, waar liggen de interesses, welke contacten heeft iemand nog? Ik vraag mensen altijd wat ze vroeger deden, wat de hobby's waren en kijk of ze dat weer op kunnen pakken."

**De eerste stap**

Zeker mensen die voor langere tijd weinig of geen sociale contacten hebben gehad, hebben veel moeite met zo'n eerste stap. Gert: "Ze lopen niet te koop met hun eenzaamheid, maar laten het vaak gelaten over zich heen komen. Soms is er schaamte of hebben mensen zelf niet door dat ze eenzaam zijn. Als ik na een gesprek tegen zo iemand zeg; 'Volgens mij bent u best wel eenzaam', valt het kwartje pas. Ik vraag dan bijvoorbeeld: 'Zou u het leuk vinden om eens koffie te komen drinken op de dagopvang? Om weer een beetje aansluiting te krijgen bij leeftijdgenoten?' Om de drempel te verlagen, gaan we de eerste keer met iemand mee en introduceren we hem of haar. Want ik begrijp ook wel dat het eng is zo'n eerste keer."

**Samen erop uit**

Voor ouderen biedt Vivera - net zoals de andere wijkteams in de Drechtsteden - veel mogelijkheden om weer contacten op te doen. Gert: "In de wijkgebouwen in Zwijndrecht worden tal van activiteiten aangeboden. Er zijn allerlei koffiegroepen, mensen kunnen een schildercursus volgen, Engelse les volgen en er worden af en toe uitjes georganiseerd. Ook zijn er diverse bewegingsactiviteiten. Bewegen is zeer belangrijk om je fit te blijven voelen en het heeft ook een positief effect op je geest. Het samen bewegen geeft je ook het gevoel weer ergens bij te horen. En je kunt nog lol hebben ook! Humor is namelijk een belangrijk instrument om te kunnen relativeren, wat weer



*“Het is heerlijk om te zien dat mensen weer plezier kunnen beleven, dat mensen op eigen kracht echt nog wel dingen kunnen. Dat geeft enorm veel voldoening.”*

Ouderenadviseur Gert Klein Hesseling van Vivera Wijkteam in Zwijndrecht

bijdraagt aan je welbevinden. Zo ontwikkel je een andere, luchtigere kijk op je eigen situatie."

**Samen eten**

Ook samen eten kan alleenstaanden veel goed doen. "Daar zijn verschillende mogelijkheden voor in de diverse wijkcentra, denk aan de wijktafels bij Xiejezo en Hart van Meerdervoort, maar ook de seniorenrestaurants in de Nederburgh, Pruylenborg en het Norderstedtplein. Ook in de ontmoetingsruimten van diverse woongebouwen zijn er veel mogelijkheden om elkaar te ontmoeten en samen dingen te ondernemen. En er zijn verschillende mogelijkheden om mensen van en naar deze activiteiten te brengen, zoals bijvoorbeeld de Seniorenbus en de Drechtopper."

**Weer lol in het leven**

Gert hoort regelmatig verhalen over kinderen die niet meer op bezoek komen, ziet verdriet om het overlijden van geliefden en merkt ook dat ouderen soms niet meer uit hun administratie komen. Hij noemt het voorbeeld van een vrouw wiens financiële administratie een chaos was. "Dat resulteerde in schulden en bezorgde deze vrouw veel stress. De chaos had een verlamdende werking. Tegelijkertijd was ze ook eenzaam. Ik heb via Schuldhulpmaatje eerst gezorgd dat haar administratie op orde kwam. Daarna stelde ik voor om haar eens mee te nemen naar de dagopvang 'light' in Zwijndrecht. Hier kunnen kwetsbare ouderen zonder indicatie terecht. Nu eet ze drie maal per week in het buurtrestaurant. En zo gaat het vaak. Als die eerste stap eenmaal is gezet, zie je dat veel mensen ook zelf aansluiten of zelfs initiatieven nemen om samen iets te organiseren. Het is heerlijk om te zien dat mensen weer plezier kunnen beleven, dat mensen op eigen kracht echt nog wel dingen kunnen. Dat geeft enorm veel voldoening."

**Aansluiting**

Zoekt u nieuwe sociale contacten of kent u iemand die daarbij gebaat kan zijn? In en rondom de Drechtsteden zijn diverse mogelijkheden om leeftijdsgenoten te ontmoeten. Denk aan koffieochtenden, gezamenlijke maaltijden en (culturele) uitstapjes. De plaatselijke krantjes bieden een handig overzicht van alle activiteiten. Ook kunt u contact opnemen met het wijkteam van uw gemeente. Tijdens een gesprek (thuis), wordt samen gekeken naar de mogelijkheden en interesses. Gert: "Ook mensen die zich nu nog net redden, maar aan voelen komen dat ze in de nabije toekomst wel hulp nodig hebben, kunnen terecht bij het wijkteam."

**Wijkteams**

- Hendrik-Ido-Ambacht: Sociaal Wijkteam Ambacht, tel. (078) 68 22 416, www.sociaalwijkteamambacht.nl
- Zwijndrecht: Vivera Wijkteam, tel. (078) 770 87 87, vivera@zwijndrecht.nl, www.viverazwijndrecht.nl
- Papendrecht: Sterk Papendrecht, tel. (078) 644 52 00, info@sociaalteampapendrecht.nl, www.sterkpapendrecht.nl
- Alblasserdam: Stichting Welzijn Alblasserdam, tel. (078) 202 12 20, info@stichtingwelzijnalblasserdam.nl, www.stichtingwelzijnalblasserdam.nl ■

*Een goed gesprek*

Iedereen heeft wel eens behoefte aan een luisterend oor of een goed gesprek. Maar soms is het moeilijk om je verhaal te vertellen aan de mensen om je heen. In dat geval kan Sensoor uitkomst bieden. Hier kunt u 24 uur per dag (anoniem) terecht voor een gesprek van mens tot mens. Het kan gaan over verdriet, verlies, zorgen of eenzaamheid. De vrijwilligers van Sensoor hebben tijd en aandacht voor uw verhaal. Telefoon (078) 613 23 22. Via de website (www.sensoor.nl) kunt u ook mailen of chatten.

# Verknocht aan het theater

Jaap Groeneweg (80) en zijn vrouw Lenie van Eck (71) hebben hun hart verpand aan het theater. Hij als acteur, zij als souffleuse, samen als leden van cabaret Krispijn. "We kunnen niet zonder het toneel."



## Acteurs gezocht!

Koninklijke rederijkerskamer Inter Amicos is op zoek naar nieuwe leden. Dit oudste toneelgezelschap van Dordrecht - opgericht in 1896 - is op zoek naar enthousiaste acteurs. Geïnteresseerden die beschikken over enige aanleg en vaardigheid op toneelgebied, kunnen zich melden als aspirant-lid. Ook wie niet zelf op de planken wil staan, maar een andersoortige bijdrage wil leveren, is welkom. Denk hierbij aan licht- en geluids-techniek, decor- en kledingontwerpen, souffleren en grimeren.

### Voorstelling bijwonen?

Op vrijdag 2 en zaterdag 3 december 2017 wordt 'De god van de slachting' gespeeld, dat draait om twee paar ouders wier zonen in gevecht zijn geraakt. Voor meer informatie: zie de website [www.ia-dordt.nl](http://www.ia-dordt.nl).

Het was een van de eerste dingen die Jaap tegen zijn Lenie zei toen ze ruim een halve eeuw geleden verkering kregen: "Twee avonden per week ben ik er niet, want ik speel toneel. En ik ga er nooit vanaf. Net zoals ik later tegen onze zoon - die aardig voetbalde - zei: 'Laat geen enkele vrouw je weerhouden van je passie.'" Jaap had een reden voor zijn waarschuwing: zijn eerste verkering ging uit omdat de dame in kwestie moeite had met zijn avonden van huis. Voor Lenie vormde dit geen enkel probleem: "Je moet elkaar wat ruimte gunnen. Bovendien; als kassadame en souffleuse ben ik ook betrokken bij de toneelvereniging."

*‘Met twee schragen, een houten deur en een gordijn aan de waslijn creëerde ik thuis mijn eigen theaterje.’*

Jaap Groeneweg

### Gepest op school

Ze doelt op de Koninklijke Rederijkerskamer Inter Amicos. Van de 62 jaar die Jaap toneel speelt, doet hij dat al bijna veertig jaar bij dit Dordtse gezelschap. Jaap: "Het zat er al van jongs af aan in. Met twee schragen, een houten deur en een gordijn aan de waslijn creëerde ik thuis mijn eigen theaterje. Dan kwam de visite naar de zolder toe en gaven wij een geïmproviseerde voorstelling." Thuis had Jaap het fijn, op school lag dat anders. "Ik ben gigantisch gepest vroeger, omdat ik maar één oog heb. Daardoor ontwikkelde ik een minderwaardigheidscomplex. Rond mijn zeventiende ging ik op toneel. Het acteren gaf me weer zelfvertrouwen. Ik kreeg lucht, een gevoel van vrijheid."

### Verbonden met Dordt

Door het toneelspel, maar zeker ook door hun uitzicht, blijven de twee geboren Dordtenaren verbonden met hun stad. Jaap: "We hebben ons hele leven in Dordt gewoond. Maar toen we wat ouder werden, zijn we verhuisd naar Zonnestein in Zwijndrecht. Dit appartement is gelijkvloers en kijk: vanuit het raam hebben we een prachtig uitzicht op de Grote Kerk."

### Grote passie

Het theater neemt nog steeds zeer veel van hun tijd in beslag. Jaap: "Ik heb in totaal in 72 toneelstukken gespeeld. Maar ik heb ook gefigureerd in films zoals Het wassende water, de jeugdserie Loenatik en heb in musicals gezongen. Het leuke van toneelspelen is dat je samen een mooi verhaal op de planken brengt. Soms ben ik ontroerd door de rol die ik speel, door het verhaal. Dat kan moeilijk zijn hoor. Ik heb ooit Hitler moeten

spelen, terwijl ik zelf in de oorlog honger heb geleden. Ook het stuk 'Schaduwen', dat speelde in een hospice, was emotioneel. Maar dat is ook mooi. Dit is gewoon een grote passie van mij. Als ik in de coulissen sta voor dat ik op moet, denk ik vaak: waarom doe ik dit toch? Maar als ik eenmaal op het toneel sta, valt alles weg."

### Cabaret met drie buurmeisjes

Zolang ze de fut nog hebben, gaat het echtpaar door. Lenie is met haar 71 nog jong zat, en Jaap? Zijn fleurige kleding en enthousiasme alleen al doen hem tien jaar jonger lijken dan hij is. Het feit dat hij tijdens het interview spontaan in gezang uitbarst, versterkt die gedachte. Naast hun activiteiten voor het toneel, zijn ze bezig met een nieuw project. Samen met drie voormalige buurmeisjes, waaronder ook zijn Lenie, richtte hij cabaretgroep Krispijn op. "Dat idee ontstond in 2015. Er was toen geen geschikte rol voor mij bij Inter Amicos en ik wilde niet achter de geraniums gaan zitten. Twee vroegere buurmeisjes hadden voor mijn verjaardag leuke acts en zang verzorgd, dus zo kwam ik op het idee." Op Valentijnsdag 2016 ging de voorstelling in première. "Maar toen sloeg het noodlot toe. De partner van een van de buurmeisjes overleed en we hebben verdere optredens gecanceld. Dit jaar hebben we de draad weer opgepakt."

En dat betekent nu, vlak voor de première, druk oefenen voor de sketches en voor liedjes als: Jo met de banjo, Op een mooie Pinksterdag, Al mijn liefde zal ik geven en Vluchten kan niet meer." Toi-toi-toi Jaap en Lenie! ■



Leden van Cabaret Krispijn

# Peter Stam

## De nieuwsjager van Alblasserdam

Voor veel bewoners van Alblasserdam is hij inmiddels een bekende verschijning: Peter Stam. De journalist is de drijvende kracht achter de website Alblasserdamsnieuws.nl. Zijn pieper staat altijd aan.

Als nieuwsjager moet je wat voor je vak overhebben. Als Peter (28) gaat slapen, legt hij zijn kleren alvast klaar in volgorde van aantrekken. Naast zijn bed staat zijn pieper, het apparaatje dat tekstberichten doorgeeft vanuit de meldkamer van de politie. En soms zijn de nachten wel heel erg kort. Op de slotavond van het Alblasserdamse Havenfestival bijvoorbeeld, was hij tot vier uur 's nachts in touw om verslag uit te brengen, waarna er later die nacht ook nog eens een brandje uitbrak in een container bij een winkelcentrum. Pas om half zes 's ochtends kon hij zijn bed in kruipen.

**Eigen baas**  
Peter heeft het er graag voor over. "Ik ben in 2010 met de site begonnen. Ik werkte toen als freelance journalist voor Klaroen.nl en dat doe ik nog steeds. Er is me wel eens gevraagd om in vaste dienst te komen bij het AD, maar ik vind dit leuker. Het is hard werken, maar ik ben eigen baas." Grinnikend: "Toen ik net met Alblasserdamsnieuws.nl was gestart, studeerde ik nog journalistiek. Dan stond er wel eens op de site: 'Vandaag geen nieuws, want ik heb tentamens.'"

**Alles moet kloppen**  
Het stadium van studeren is Peter inmiddels al lang voorbij. Zijn website is de afgelopen jaren uitgegroeid tot een belangrijke en veel gelezen nieuwsbron voor inwoners van Alblasserdam en omstreken. Ook de foto's maakt hij zelf. Dankzij de reclame-inkomsten van advertenties, kan hij leven van zijn werk. "Maar ik laat me niet betalen voor journalistieke stukken. Bedrijven die daarnaar op zoek zijn, wijs ik op de mogelijkheid een advertentie te kopen. Ik wil het journalistiek zuiver houden. Alles wat op de site staat, moet honderd procent kloppen en waar zijn."

**De leukste tips**  
Met zijn motorscooter en gele helm, is Peter inmiddels een lokale bekendheid in Alblasserdam. Al meer dan tienduizend verhalen schreef hij voor de site, variërend



‘Wie belt 112 en wie belt Peter Stam?’



‘De leukste tips krijg ik vaak van Alblasserdammers zelf. Zij zijn heel betrokken bij hun gemeente.’

van ongevallen, politiek nieuws, festiviteiten, jubilerende echtparen en maatschappelijk nieuws. "Ik heb veel verschillende bronnen, maar de leukste tips krijg ik vaak van Alblasserdammers zelf. Zij zijn heel betrokken bij hun gemeente. Als ze iets afwijkends zien of horen, dan nemen ze al snel contact op met mij. Ik kreeg ooit een tip van een getuige over een ongeval. Hij zei me: 'We hebben er nog over gediscussieerd: wie van ons belt 112 en wie van ons belt Peter Stam?' Soms haal ik ook nieuws uit de reacties die mensen kunnen plaatsen op de stukken. In totaal is er al 119.360 keer gereageerd."

**Happy end**  
Peter vertelt het aangrijpende verhaal van een jongetje van twee uit Alblasserdam dat bijna verdronk. "Hij was net jarig geweest en met zijn nieuwe speelgoed, een

zeefje, naar de sloot in de buurt van zijn huis gelopen. Zijn familie was hem kwijt en zijn moeder zag uiteindelijk die zeef in de sloot liggen, met daarnaast zijn handje net onder het wateroppervlak. Vreselijk." Tegen alle verwachtingen in, overleefde het jongetje zijn onfortuinlijke avontuur en hield hij er geen blijvend letsel aan over. "Vaak hoor je als lezer dan niet meer hoe iets afloopt, behalve in het geval van slecht nieuws. Dokters mogen vanwege hun beroepsgeheim niets zeggen. Maar dankzij het verhaal van de moeder, kon ik op mijn website melden dat het inmiddels goed gaat met het jochie. Bij heftige gebeurtenissen als deze, probeer ik altijd een follow-up te plaatsen. Dat wordt gewaardeerd."

**Eerst helpen**  
Op sensatie is Peter zeker niet uit. "Wel wil ik altijd graag snel ter plaatse zijn. Als ergens brand is, dan wil

ik bij wijze van spreken de vlammen nog zien. Dat is belangrijk om zo volledig mogelijk verslag te doen. Maar als mensen hulp nodig hebben, dan gaat dat voor. Er was eens een brand in een huis, waarbij de kinderen naar buiten gevlucht waren. Die stonden daar zonder jassen in de sneeuw en de kou. Dan kan ik daar wel foto's van gaan maken, maar dat voelt niet goed. Dus zorg ik eerst dat die kinderen een jasje krijgen en worden opgevangen door bureu."

Zijn ambitie? "Door blijven gaan op dit pad. Ik wil me blijven focussen op Alblasserdam. En ik pak ook nieuws uit buurgemeenten Nieuw-Lekkerland, Kinderdijk en Oud-Alblas mee. Maar daar blijft het bij. De kracht van mijn site is juist dat deze heel lokaal is. En als geboren en getogen Alblasserdammer ligt mijn hart ook in deze gemeente." ■

**Klanttevredenheid**

"Hier hebben we echt een stapje voorwaarts gemaakt. Wij vergelijken onze dienstverlening en de tevredenheid van onze klanten constant met die van andere woningcorporaties in Nederland. Corporaties worden beoordeeld aan de hand van drie klassen: A, B en C. Een jaar geleden zaten we nog in de achterhoede van de C, nu hebben we bijna de 'B' te pakken. Daar ben ik heel blij mee. Er is hard aan gewerkt en de cijfers laten zien dat we nu op de goede weg zitten. Uiteindelijk gaan we natuurlijk voor die A!"

**Wijkbeheerder komt terug**

"De laatste jaren had Woonkracht10 een sterke focus op online dienstverlening. Hierdoor waren we minder zichtbaar in de wijken, maar daar komt verandering in. In januari 2018 stellen we sociale wijkbeheerders aan. Zij gaan fungeren als ogen en oren van de wijken. Schoon, heel en veilig; dat is hun uitgangspunt. Als er iets speelt in een buurt kunnen zij snel schakelen met de collega's op kantoor en met andere instanties. Zo worden problemen voorkomen of sneller opgelost en zorgt onze aanwezigheid in de wijken ook weer voor meer direct contact met onze huurders."

**Minder leegstand**

"Onze woningen staan soms best lang leeg. Dit komt door verschillende factoren, zoals mutatie- en renovatiewerkzaamheden maar ook door de strengere regels die nu gelden voor het passend toewijzen van een woning. Dat is zonde, zeker omdat er genoeg vraag is naar goede, betaalbare woningen. Dit probleem pakken wij nu aan. Vanuit de woonconsulenten, maar ook vanuit de afdeling Vastgoed sturen we daar nu meer op. Ook vragen we de huidige bewoners mee te werken aan bezichtigingen als de nieuwe huurder vast wil kijken."

# Betere resultaten én goede voornemens

Het jaar loopt alweer tegen het einde. Tijd om even stil te staan bij 2017. Na een intensieve periode van reorganisatie is er inmiddels gelukkig ook goed nieuws te melden. Marleen van de Kamp, manager Wonen bij Woonkracht10, kijkt terug en blikt vooruit.

**Klachtenmanager**

Sinds dit voorjaar werken we met een klachtenmanager. (Zie ook pag. 18, red.) Zij speelt een belangrijke rol in het verbeteren van de dienstverlening en het adequaat oplossen van klachten. De functiebenaming klinkt eigenlijk een beetje negatief, want een klacht wil je liever niet hebben. Wij ook niet, maar we benaderen klachten juist positief. Want een klacht is een kans om beter te worden. We zijn dus blij als huurders de moeite nemen ons een kritisch weerwoord te geven."

**Inspectie woningen**

"Voorheen vertrouwden we de oplevering van een woning toe aan de vertrekkende huurder. In de praktijk bleek dat de nieuwe huurder soms voor ongewenste verrassingen kwam te staan. Daarom ben ik blij dat Woonkracht10 sinds het eerste kwartaal van dit jaar weer woninginspecties uitvoert. Als een huurder de woning gaat verlaten, lopen we deze goed na om eventuele gebreken vast te stellen en te verhelpen. Dit geeft de oude huurder direct duidelijkheid en zorgt dat de nieuwe huurder in een schoon en veilig huis kan trekken. En, niet onbelangrijk: het geeft ons óók een kans om afscheid te nemen van trouwe klanten en nieuwe huurders persoonlijk welkom te heten."

**Het service-abonnement**

"Dit is weliswaar al in 2016 geïntroduceerd, maar heeft in 2017 echt een hoge vlucht genomen, mede door de promotieacties die we gevoerd hebben. Inmiddels heeft bijna de helft van de huurders een abonnement. Ik vind het een mooie service. Het schept veel duidelijkheid voor huurders, want met een abonnement van vijf euro per maand kun je de meeste kleine reparaties nu kosteloos laten uitvoeren. En dat is voor veel mensen echt een uitkomst, want lang niet iedereen vervangt zelf even makkelijk een kraanleertje of zet een loszittende drempel vast."

**2018**

"Natuurlijk gaat nog niet alles goed. De klanttevredenheid moet echt nog verder omhoog. En daar werken we dan ook heel hard aan. Soms is het twee stappen vooruit, één achteruit. Maar de flow is er. Er is vertrouwen, inspiratie en de wil om het beter te doen, in de hele organisatie. Onze ambitie is dan ook om in 2018 door te gaan op de ingeslagen weg!"

## Nieuw gezicht

Marleen van de Kamp (48) is de nieuwe manager Wonen bij Woonkracht10. Zij vervangt daarmee Roos Schreuder, die een mooie nieuwe uitdaging heeft gevonden bij een woningcorporatie in Ede, een stuk dichterbij haar huis.

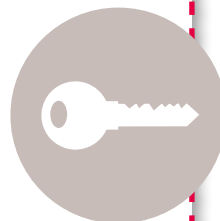
Marleen: "Ik ben echt een kind van de volkshuisvesting. Al mijn hele leven werk ik bij woningcorporaties, waarvan de laatste 27 jaar hier in de regio. Ik heb vooral als manager gewerkt." Ook op het gebied van communicatie kan Marleen Woonkracht10 wellicht helpen; ze studeerde communicatie wetenschappen (specialiteit: tekstwetenschap) aan de Universiteit van Tilburg. Lachend: "Dat is wel lang geleden hoor. Mijn stage was bij een kabelkrant, kun je nagaan. Maar als ik een steentje bij kan dragen: graag!"

# VRAAG & ANTWOORD

We hebben een selectie gemaakt van de meest gestelde vragen van huurders. Staat uw vraag er niet tussen? Dan kunt u altijd terecht op onze website, bellen met het ServiceCenter of gewoon even langskomen!

**Ik heb een woning geaccepteerd en de gevraagde documenten aangeleverd. Wanneer krijg ik te horen of ik de woning definitief toegewezen krijg?**

Als wij uw documenten ontvangen hebben, ziet u op uw 'Mijn Woonkracht10' dat de documenten gecontroleerd worden. Dit duurt maximaal drie werkdagen. Als blijkt dat alles in orde is, krijgt u opnieuw een e-mail met als bijlage een Inkomens Registratie Formulier (IRF). Wij vragen u dit formulier te ondertekenen en binnen één werkdag terug te sturen naar Woonkracht10. Na ontvangst bericht de woonconsulent u dat de eerste verhuurnota klaar staat voor betaling. Na betaling van de eerste verhuurnota kunt u de huurovereenkomst (digitaal) ondertekenen.



**Kan ik hulp krijgen bij een huurachterstand?**

Zeker. Als u problemen heeft met betaling van de huur, of deze denkt te krijgen - kunt u contact opnemen met Woonkracht10. Het is belangrijk om eventuele betalingsproblemen zo vroeg mogelijk te melden. Zo kunnen we voorkomen dat er een achterstand ontstaat en tijdig met u kijken naar een passende oplossing.



Voor bredere hulp bij financiële problemen kunt u ook terecht bij Schuldhulpverlening Drechtsteden. De professionals van de sociale dienst helpen u dan verder. Meer informatie vindt u op [www.socialedienstdrechtsteden.nl](http://www.socialedienstdrechtsteden.nl). Bij beginnende problemen kunt u ook terecht bij SchuldHulpMaatje ([www.schuldhulpmaatje.nl](http://www.schuldhulpmaatje.nl)).

**Ik heb last van zwerfafval. Wat moet ik doen?**

Klachten over de openbare ruimte buiten een woongebouw, zoals losliggende tegels, de aanwezigheid van grof- of huisvuil of de staat van onderhoud van het groen kunt u melden via de website van uw gemeente. Klachten over de openbare ruimte (algemene ruimte) binnen een woongebouw, zoals kapotte verlichting, lift- en/of deurstoring, intercominstallatie, postkasten, enz. kunt u melden bij Woonkracht10.



Wanneer u een service-abonnement heeft afgesloten, komen we graag bij u langs om ook de kleine reparaties uit te voeren. Voorbeelden van reparaties die onder het abonnement vallen, zijn:

- Afvoersifon repareren en vervangen
- Verwarmingsketel ontluichten en bijvullen
- Dakgoten en dakafvoeropeningen schoonmaken of een verstopping verhelpen
- Scheuren plamuren, schuren en opvullen
- Binnendeuren repareren
- Reparaties aan hang- en sluitwerk en deurknoppen
- Binnenkozijnen van ramen en deuren onderhouden, repareren en vervangen
- Loszittende leuning vastzetten

Voor meer informatie, zie de brochure 'Onderhoud aan uw woning'. Deze vindt u op [www.woonkracht10.nl/service](http://www.woonkracht10.nl/service). Een service-abonnement kost € 5,- per maand. U betaalt dan géén reparatie-, materiaal- of voorrijkosten voor deze klussen. Aanvullend kunt u ook het onstopningsfonds afsluiten voor € 1,- per maand, in dat geval verhelpen wij ook de meeste verstoppingen in huis.

**Ik heb een service-abonnement. Voor welke klussen kan ik jullie bellen?**



**Ik ervaar (over)last van mijn burens. Wat kan ik doen?**

Probeer altijd eerst zelf uw burens aan te spreken. Nodig ze bijvoorbeeld op een rustig moment eens uit voor een kopje koffie om de overlast te bespreken. Levert dit niets op? Dan kunt u contact opnemen met Woonkracht10. In sommige gevallen kunt u direct de politie bellen. Bijvoorbeeld als er sprake is van agressie of het vermoeden van een strafbaar feit.

Een andere optie is om gebruik te maken van buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling bemiddelt kosteloos in conflicten tussen twee of meerdere personen uit een straat of buurt. Het liefst zo vroeg mogelijk, dus voordat sprake is van een escalatie. Buurtbemiddeling behandelt geen zaken waar er sprake is van een strafbaar feit.

Geef uw melding van overlast altijd door aan Woonkracht10. Als de overlast langdurig is en dat door meerdere bewoners wordt ervaren, kan Woonkracht10 stappen ondernemen.

- Buurtbemiddeling Papendrecht: telefoon (078) 770 63 64 [www.buurtbemiddelingpapendrecht.nl](http://www.buurtbemiddelingpapendrecht.nl)
- Buurtbemiddeling Zwijndrecht en H.I.-Ambacht: telefoon (078) 750 89 69 [www.meedrechtsteden.nl](http://www.meedrechtsteden.nl)
- Buurtbemiddeling Alblusserdam: telefoon (078) 202 12 20 [www.stichtingwelzijnalblusserdam.nl](http://www.stichtingwelzijnalblusserdam.nl)



**Ik heb een storing aan mijn verwarming. Wat moet ik doen?**

Voor storingen aan uw verwarmingsinstallatie kunt u direct contact opnemen met uw leverancier. Op Mijn Woonkracht10 ziet u welke leverancier de storing gaat verhelpen. Het onderhoudsbedrijf neemt zelf contact met u op voor regulier serviceonderhoud. U vindt Mijn Woonkracht10 op de website [www.woonkracht10.nl](http://www.woonkracht10.nl).



**Ik heb een kapotte ruit. Wie kan ik bellen?**

U bent als huurder van Woonkracht10 voor glasschade verzekerd. Meld uw glasschade direct bij De Glaslijn via telefoon 0800 020 50 50 (gratis).



# Voordat het licht uitgaat

Hoe is het om langzaam blind te worden?  
Steven Cyril (34) uit Hendrik-Ido-Ambacht heeft  
nog maar tien procent zicht. Door zijn oogziekte  
Retinitis Pigmentosa is het slechts een kwestie  
van tijd voor hij helemaal niets meer ziet. Toch staat  
deze vrolijke muzikant positief in het leven.

Het was niet eens zijn bijzondere verhaal waardoor  
we Steven leerden kennen, maar het feit dat hij en zijn  
vriendin Manuela de winnaars bleken te zijn van een  
espressomachine. Woonkracht10 verlootte deze  
onder huurders die voor 23 april dit jaar een service-  
abonnement afsloten. Bij de overhandiging van het  
apparaat, bleek dat Steven een bijzondere levens-  
geschiedenis heeft, die hij graag wil delen.

## Afbrokkelend beeld

"Op mijn dertiende speelde ik met mijn vader in een  
bandje. Maar ik merkte dat ik 's avonds, als we in het  
donker onze spullen inpakten, steeds onhandiger  
werd." Eerst werd aan nachtblindheid gedacht, maar  
na een grondiger onderzoek drie jaar later, luidde  
de diagnose Retinitis Pigmentosa. "Dit betekent dat

je zicht steeds verder achteruitgaat, tot je uiteindelijk  
blind bent. Ik zie nu nog zo'n tien procent. Het is niet  
zozeer dat ik wazig zie, maar dat mijn gezichtsveld  
afneemt. Vergelijk het met een paard dat oogkleppen  
opheeft en links en rechts niet kan zien. Ook onder en  
boven zie ik niet. Het beeld brokkelt steeds verder af."

*"Ik kijk nu anders naar mezelf en de  
wereld. Het glas is voor mij halfvol."*

## Verdringing

De diagnose kwam als een schok, maar Steven  
verdrong het slechte nieuws. "Ik was een puber en  
dacht: dit gaat mij niet gebeuren. Maar naarmate ik

ouder werd en mijn zicht achteruitging, kon ik het niet  
langer ontkennen. De realiteit was dat ik alleen maar  
inleverde. Ik was goed in voetbal, maar dat ging niet  
meer. Fietsen, autorijden en lezen evenmin, televisie  
kijken is heel moeilijk." Lachend: "Ik kan een film wel  
tien keer zien, omdat ik me steeds maar op één perso-  
nage tegelijk kan richten."

## Een blik in de spiegel

Op zijn dertigste werd Steven, die onder meer maga-  
zijn- en helpdeskmedewerker was en twee jaar naar  
het conservatorium ging, afgekeurd. "Dat was zuur.  
Ik had een ander toekomstperspectief voor mezelf in  
gedachten, ik had zoveel meer gekund. Ik ben van  
nature een positief ingesteld persoon, maar er is een  
tijd geweest dat ik het echt zwaar had en hard moest  
werken om positief te blijven. Op een gegeven mo-  
ment keek ik in de spiegel en ik was niet trots op wat  
ik zag. Dat was een keerpunt. Vroeger wilde ik niet  
dat mensen wisten dat ik slecht zag. Op mijn werk  
was ik altijd langzamer, dat probeerde ik op andere  
manieren te compenseren."

*"Ik ben blij met elke dag dat ik nog  
kan zien."*

## Toekomstbeeld

In plaats van zijn ogen te forceren om iets te kun-  
nen zien, leerde Steven meer te vertrouwen op zijn  
andere zintuigen. "Ik heb mijn oude toekomstbeeld  
los moeten laten en ben gaan nadenken waar ik mijn  
zelfwaarde uit kan halen. In dat proces ben ik nu  
een stuk verder. Ik kijk nu anders naar mezelf en de  
wereld. Het glas is voor mij halfvol. Daarmee ontken  
ik niet dat het tegelijkertijd halfleeg is, maar ik kies  
ervoor om me op de positieve kant te focussen."

## Muziek als uitlaatklep

Muziek is zijn grootste passie, al van jongs af aan.  
Als zanger en songwriter maakt hij een mix van  
urban, latin en popmuziek. Samen met zijn vriend  
toert hij al tien jaar regelmatig door Turkije, waar ze  
dol zijn op zijn muziek. "Vroeger was muziek gewoon  
een hobby, maar naarmate mijn zicht achteruitging,  
werd het een steeds belangrijkere uitlaatklep voor  
me. Wat ik meemaak en wat ik voel, leg ik vast in  
mijn muziek. Dat komt misschien nog wel het best tot  
uiting in mijn track 'Before the lights go out', een heel  
persoonlijk nummer. Dat gaat over dat moment dat ik  
in de spiegel keek."

Zijn wereld wordt steeds kleiner, maar Steven geniet  
van elke dag. "Als ik wakker wordt, ben ik blij dat ik  
nog een dag kan zien. Ik ben blij met de zon, maar  
even blij met de regen. Door de aandoening aan mijn  
ogen heb ik leren filosoferen en relativiseren. Veel mensen  
zijn bezig om de top te bereiken. Maar als die een-  
maal bereikt is, is er altijd weer een andere, hogere  
top. Ik geniet vooral van de weg ernaartoe, met alle  
moeilijkheden die dat met zich meebrengt. Ik ben blij  
dat ik leef. Geluk zit gewoon in het zijn." ■

*Woonkracht10 verlootte onder  
huurders die voor 23 april dit jaar  
een service-abonnement afsloten  
een espressomachine.  
Steven en zijn vriendin Manuela  
bleken de winnaars te zijn.*



**Steven Cyril is de artiesten-  
naam van Stevenson Cyril Porier**  
*Benieuwd naar zijn muziek?  
Beluister Steven op Spotify,  
YouTube, Facebook of Sound-  
Cloud. Binnenkort is daar ook  
zijn persoonlijke track 'Before the  
lights go out' te vinden.*



*‘Echt luisteren en je inleven in de situatie van de klant: daar hechten huurders belang aan.’*

## Klachtenmanager Loes van den Berg: ‘Het moment dat een klant klaagt, is het moment van de waarheid’

**Loes van den Berg (35) is sinds mei dit jaar klachtenmanager bij Woonkracht10. “Het mooie van mijn werk, is dat ik het verschil kan maken voor onze huurders. Daar krijg ik energie van!”**

Of het nu via internet, telefonisch of schriftelijk is: elke klacht die bij Woonkracht10 binnenkomt, gaat na registratie eerst langs Loes. “Ik los klachten meestal niet zelf op. Ik zorg ervoor dat de klacht bij de juiste manager terecht komt, die de klacht vervolgens aan de juiste medewerker toebedeeld. Vervolgens bewaak ik de tijdige en zorgvuldige behandeling van de klacht. Ook analyseer ik de ontvangen klachten. Ik haal hier de leerpunten uit voor de organisatie. Zo kunnen we voorkomen dat dezelfde klachten zich blijven herhalen.”

*‘Hoe sta je iemand te woord? Luister je goed? Denk je mee? Ben je bereid een stapje extra te zetten?’*

### Win-win-win

Loes ervaart dagelijks hoe belangrijk het is goed te luisteren naar klanten. “Zij kunnen vertellen wat er goed gaat en waar we aan moeten werken. Door deze inzichten met elkaar te delen, wordt iedereen in staat gesteld om de klant blij te maken en de dienstverlening steeds te verbeteren. En dat heeft weer een positief effect op het werkplezier van de medewerker. Zo ontstaat er een win-win-win situatie voor de klant, de medewerker en Woonkracht10. Gelukkig krijgen we ook complimenten van huurders. Ook hier leren we van. Het geeft ons zicht op hetgeen zij belangrijk vinden, waar zij enthousiast van worden. We leren veel van de enquêtes die we via tevreden.nl versturen, nadat de klant contact heeft gehad met Woonkracht10.” (zie ook kader, red.)

### Het begin is er

Loes werkt nu een half jaar bij Woonkracht10, maar heeft in haar vakgebied veel ervaring opgedaan. “Hiervoor vervulde ik een vergelijkbare functie bij de Rabobank. Ik bewaakte de klantprocessen en analyseerde deze om zo de service nog beter te maken. “Bij Woonkracht10

vond ze een nieuwe uitdaging. “Na een periode van reorganiseren, waarin de focus niet meer op de huurder lag, was de tijd rijp om klachten beter te gaan managen en de klant weer centraal te stellen. Het begin is er. Ik merk dat medewerkers, door de hele organisatie heen, oprechte aandacht hebben voor de klant. Hoe de klant het contact met ons ervaart, hangt nauw samen met het gedrag van medewerkers. Hoe sta je iemand te woord? Luister je goed? Denk je mee? Ben je bereid een stapje extra te zetten? Aan dit soort zaken werken we hard en we houden elkaar daarbij scherp.”

### Afspraak is afspraak

Echt luisteren en je inleven in de situatie van de klant: daar hechten huurders belang aan. Loes: “Vaak gaat dat al goed, maar het kan nog beter. Als het een hele drukke week is geweest voor Woonkracht10, zie je dat terug in de klanttevredenheidscijfers van die week. Die dalen dan vaak.” Minstens zo belangrijk, is de opvolging van afspraken. De gouden regel is: afspraak is afspraak. Loes: “Het moment dat een klant klaagt, is voor iedere organisatie het moment van de waarheid. Een klacht is al vervelend genoeg voor huurders. We willen mensen dan niet verder teleurstellen omdat afspraken niet worden nagekomen. En dat gaat zeker nog niet altijd goed bij ons, maar daar komt nu wel verbetering in. De ambities zijn groot. Op dit moment schommelt de klanttevredenheid zo rond de 7. Maar we streven naar een 9+!” ■

### Tevreden.nl

Woonkracht10 onderzoekt de kwaliteit van haar dienstverlening continu, om zo de service aan huurders verder te verbeteren. Dat gebeurt onder meer via tevreden.nl. Deze onafhankelijke organisatie peilt hoe tevreden huurders zijn. Als u contact heeft gehad met Woonkracht10 (telefonisch, digitaal of persoonlijk) kunt u na afloop via een mailtje een korte vragenlijst invullen en een cijfer geven. Op de laatste pagina van deze Tien! vindt u deze cijfers.



# Energieneutraal *wonen*

De gemeenten in de Drechtsteden hebben als doel om voor 2050 volledig energieneutraal te zijn. Wat zijn de plannen precies en wat betekenen deze voor huurders van Woonkracht10?

Op Europees niveau is afgesproken om de CO<sub>2</sub>-uitstoot in 2050 met 80-95% te hebben verminderd. Maar Nederland gaat nog een stapje verder. De ambitie hier is om in 2050 volledig duurzaam te zijn. Veel provincies en gemeenten zijn al druk bezig met de voorbereidingen hierop. Zo ook de Drechtsteden die vorig jaar de Energiestrategie opstelden. Inge van Diest en Melanie Morlog van de gemeente Zwijndrecht zijn respectievelijk beleidsmedewerker energie & duurzaamheid en wonen & energie. Melanie: "De gemeente Zwijndrecht heeft vorig jaar in de Energievisie vastgelegd dat we in 2050 volledig energieneutraal willen zijn. We werken de plannen nu uit op verschillende deelgebieden, zoals mobiliteit en transport, het bedrijfsleven, de eigen gemeente en wonen. Met de woningcorporaties hebben we bijvoorbeeld afgesproken dat al hun bezit voor 2025 een groen label moet hebben. En we overleggen met de verschillende huurdersraden. Want energieverbruik heeft ook te maken het gedrag van mensen." Inge: "Dat is belangrijk, omdat een gedragsverandering een besparing op de energierekening kan opleveren."

## Wonen zonder gas

Om in 2050 volledig duurzaam te zijn, zal het aardgas volledig gaan verdwijnen uit Nederlandse huishoudens. Inge: "Hiervoor moet de Gaswet nog worden aangepast, dus het hangt mede af van de plannen van het nieuwe kabinet. Ook de komende gemeenteraadsverkiezingen spelen een rol, want de regie komt naar verwachting voor een belangrijk deel bij gemeentes te liggen. Desondanks zijn wij al een tijd bezig met de voorbereidingen op dit plan, want het afschaffen van gas is een omvangrijk project. Om huizen gasloos te verwarmen kunnen ze bijvoorbeeld aangesloten worden op het warmtenet van Dordrecht,

dat gebruikt maakt van de hitte van de afvalverbrandingsinstallatie. Ook kan gebruik worden gemaakt van andere technieken, zoals het oppompen van aardwarmte. Gasloos wonen betekent ook dat we elektrisch gaan koken."

## Van kolen naar gas

Het is een hele opgave om de overstap van gas naar duurzame energiebronnen te maken. Maar zeker niet onmogelijk. In de jaren zestig van de vorige eeuw vond immers ook zo'n grote energietransitie plaats: van kolenkachel naar gaskachel. Deze overgang werd destijds binnen tien jaar voltooid. Een waar huzarenstukje, dat de komende decennia herhaald mag worden.

## Plan per buurt

De voorbereidingen op het gasloos wonen, houden in dat de gemeente Zwijndrecht momenteel een groot-scheepse inventarisatie doet van het energieverbruik in de gemeente. Inge: "We kijken wanneer rioleringsbuizen vervangen moeten worden in de toekomst, zodat we daar met het aanleggen van de eventuele aansluiting op het warmtenet, op mee kunnen liften." In 2020 moeten al deze onderzoeken en ambities uitmonden in een gericht plan per buurt. Melanie: "Op dit moment hebben we nog niet alle antwoorden voor bewoners, daar zijn we heel eerlijk in. Maar de ambities zijn er, en we doen er alles aan om bewoners hierin mee te nemen. En Woonkracht10 werkt heel enthousiast mee. Zij tonen echt commitment en zijn concrete plannen aan het maken."

## Minimaal label C

Jan Noordzij, assetmanager bij Woonkracht10: "Dat klopt. Qua duurzaamheid hebben we de lat nog hoger gelegd. Waar we eerst al ons bezit in 2025 verduurzaamd wilden hebben tot minimaal label C, nemen we nu extra maat-

*lees verder pagina 22 >*

Renovatie Constantijn Huygenslaan



## ‘Kosten wegen niet op tegen de energiebesparing’

Wat levert verduurzaming van een woning op voor een huurder? Jan van Hees woont in het appartementengebouw aan de Constantijn Huygenslaan in Papendrecht. Deze flat werd in 2013 en 2014 zeer grondig gerenoveerd en duurzaam gemaakt. Er kwam onder meer betere isolatie en ventilatie. De blokverwarming werd vervangen door individuele, energiezuinige cv-ketels en de zonnepanelen op het dak zorgen voor de elektriciteit van de centrale ruimte.

Jan: "Ons huis had energielabel G. Dat is het allerlaagste. Afhankelijk van de ligging, waren er ook woningen met label F. Toen de renovatie in de zomer van 2014 werd afgerond, hadden we allemaal label A. En dat was te merken aan de energierekening. In 2015 kregen we vijfhonderd euro terug. Ik heb andere huurders zelfs € 800,- horen noemen. Deze trend bleef de jaren daarna gelijk. Toch zijn wij heel voorzichtig met het naar beneden brengen van het maandelijkse energievoorschot. Je weet immers niet hoe streng de winter zal worden en we willen niet voor onaangename verrassingen komen te staan."

Na de renovatie van zijn woning, steeg Jans huur met € 25,- per maand. "Maar dat weegt dus niet op tegen de energiebesparing. De renovatie was behoorlijk ingrijpend, maar het is de overlast zeker waard geweest. Naast de besparing op de energierekening is ook het comfort toegenomen. Het is veel fijner om je eigen thermostaat te hebben dan de collectieve blokverwarming die we voorheen hadden. En dankzij de goede isolatie hebben we niet langer last van een koude slaapkamer of juist een warme vloer dankzij het stoken van de benedenburen."

Reactie CombiRaad op de duurzaamheidsambities van Woonkracht10

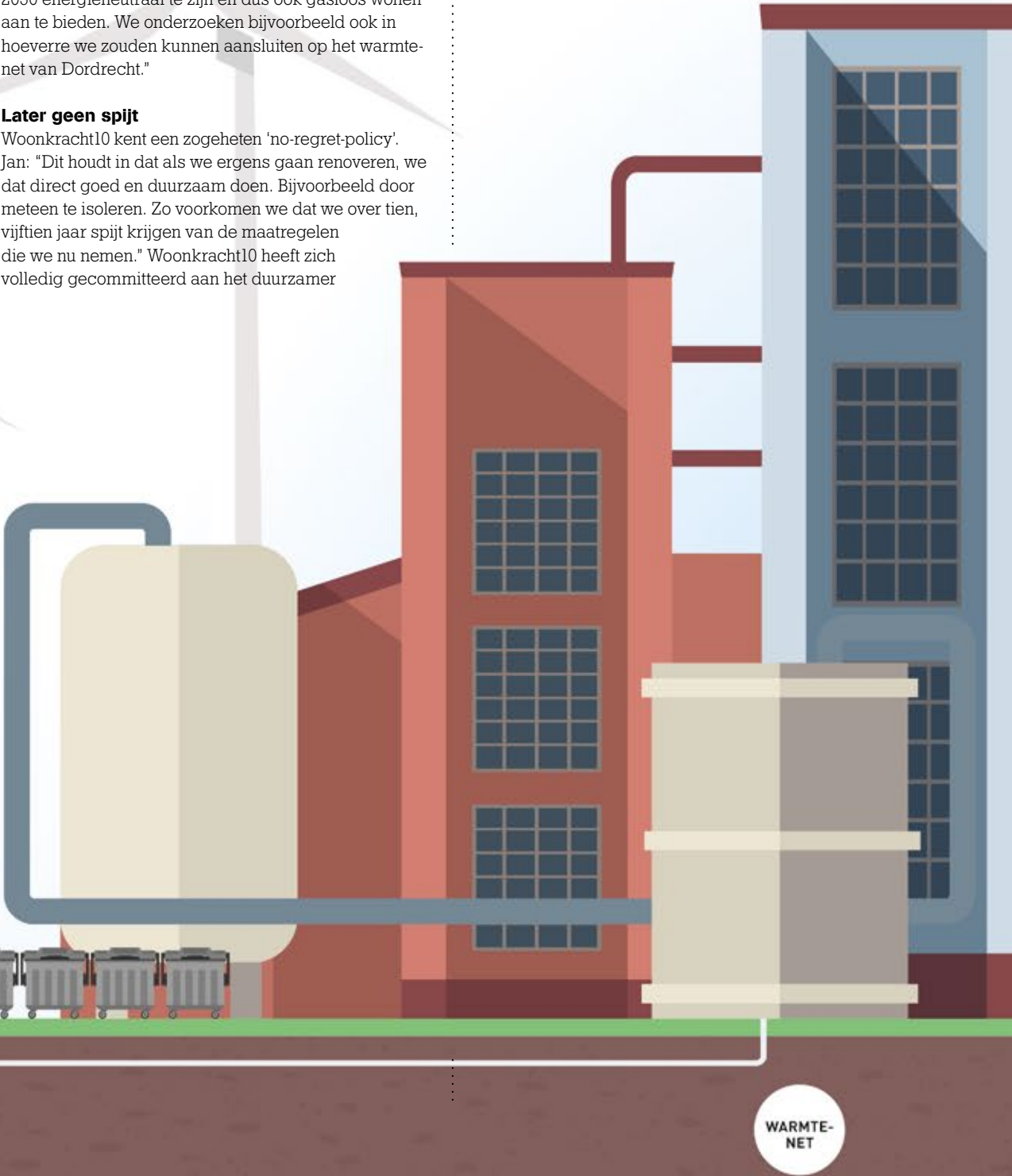
"Als huurdersorganisatie staan wij hier volledig achter. En dan vooral het plan om alle woningen te verduurzamen naar label A. Het gevolg van isolerende maatregelen is dat er een kleine huurverhoging komt, maar deze wordt gecompenseerd door de lagere stookkosten. Uiteraard speelt in dat laatste ook het gedrag van bewoners zelf mee. Bij de renovatieprojecten die afgerond zijn, krijgen we positieve berichten van bewoners. Met name de Constantijn Huygenslaan. Hier zijn huurders gemiddeld 30% minder aan gas kwijt.

Voor wat betreft het gasloos wonen: dat zal voor veel huurders wel even wennen worden. Het betekent ook dat apparatuur aangepast moet worden en daar zijn zeker kosten mee gemoeid. Als huurdersraad willen wij daarom heel nauw bij de invulling van plannen betrokken worden."

regelen. Het energielabel laat zien hoe energiezuinig een woning is. Het label kent een schaal die loopt van A tot en met G, waarbij A het meest zuinig is. Een goed voorbeeld daarvan is de renovatie van 224 woningen aan de Pieter de Hoochplaats in Alblasterdam, maar ook die van 96 woningen aan de Staringlaan en Vondellaan in Papendrecht. Ook bij de afgeronde renovaties aan de Nicolaas Beetsstraat in Alblasterdam en Constantijn Huygenslaan in Papendrecht zijn we uitgekomen op een A-label. We sorteren voor op de landelijke ambitie om in 2050 energieneutraal te zijn en dus ook gasloos wonen aan te bieden. We onderzoeken bijvoorbeeld ook in hoeverre we zouden kunnen aansluiten op het warmtewarmnet van Dordrecht."

**Later geen spijt**  
Woonkracht10 kent een zogeheten 'no-regret-policy'. Jan: "Dit houdt in dat als we ergens gaan renoveren, we dat direct goed en duurzaam doen. Bijvoorbeeld door meteen te isoleren. Zo voorkomen we dat we over tien, vijftien jaar spijt krijgen van de maatregelen die we nu nemen." Woonkracht10 heeft zich volledig gecommitteerd aan het duurzamer

maken van woningen en de landelijke en regionale ambities. Wij zetten ons in voor een duurzame wereld waarin mens, milieu en economie met elkaar in evenwicht zijn. Jan: "Onze huurders profiteren hiervan. Een duurzame woning betekent ook een woning waar de energierekening lager uitvalt. Voor onze huurders betekent renoveren inderdaad een hogere maandhuur, maar die extra kosten wegen niet op tegen de besparing op de energierekening." ■



Woordzoeker

© Sanders puzzelboeken, Vaassen

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.

- AANHOUDEND

AANWAS

ASSISTENT

BIEDER

CRUISE

DAGBLAD

DEBUUT

DEMOCRATIE

DESKUNDIGE

DOORHALEN

EUCALYPTUS

EXPORT

GESTEENTE

KOPGROEP

KWISTIG

LETSEL

MOETEN

NEERZETTEN

NETJE

ONMENSELIJK
- PINPAS

PLUSPUNT

POETS

POLDER

RADIJS

SARCASME

SNIPPER

SOPPEN

SPATEL

SPEELTIJD

SPLIT

SPUITBUS

STULP

TELECOM

TINERTS

TORSO

UITSTEL

UMLAUT

VOORALSNOG

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

Doe mee en maak kans op een supermarkt-tegoedbon ter waarde van € 75,-.

Mail uw oplossing vóór 2 februari 2018 naar: puzzel@woonkracht10.nl of stuur een briefkaart naar Woonkracht10 Postbus 246 3330 AE Zwijndrecht.

Vermeld duidelijk uw naam, adres én telefoonnummer.



Winnaars van de Tien! prijspuzzel in editie 18, mei 2017:

Dhr./mevr. Zaal uit Alblasterdam, Mevrouw Helsemans uit Papendrecht en J. Hofland Kooijman uit Zwijndrecht.

Van harte gefeliciteerd!



Sjanet Seltonrijch (links), buurtverbinder bij PuurPapendrecht.nl

## Het succes van PuurPapendrecht.nl

Sjanet Seltonrijch is buurtverbinder bij PuurPapendrecht.nl. Op deze site worden alle nieuwtjes en activiteiten uit de gemeente samengebracht. Met groot succes. "Vroeger had je de markt, nu is deze site er, als een soort digitaal marktplein."

Slechts een jaar is PuurPapendrecht in de lucht, maar het initiatief is nu al geslaagd te noemen. Wat is de kracht van de site? Sjanet: "Er zijn heel veel initiatieven in Papendrecht, maar deze werden nergens zichtbaar samengebracht. Wie zich nu op een zaterdag afvraagt wat hij wil doen, hoeft alleen maar naar ons platform te gaan. De kracht is ook dat elk initiatief de ruimte krijgt, groot of klein. Dus ook kleinschalige initiatieven die in een krant niet worden aangekondigd. Zo is er een mevrouw die twee keer per week haar huis opent voor de burens: Anna's Hobbyhuis, waar 'iedereen zijn eigen hobby meebrengt'. Of neem de mensen die sjaals, mutsen

en wanten verzamelen voor zigeuner-kinderen in Roemenië. Mooi vind ik ook het verhaal van een man die, als nieuwe bewoner van Papendrecht, op zoek was naar mensen om mee te klaverjassen. Drie mensen reageerden en nu klaverjast hij dus drie keer per week."

### Verbinden

Inwoners van Papendrecht die een profiel aanmaken, kunnen zelf hun activiteiten plaatsen op de site en reageren op artikelen. Daarnaast werkt het platform met acht buurtverbinders, waarvan Sjanet er één is. "Ik beheer de site en licht er bijvoorbeeld bepaalde nieuwsberichten uit. Ook verzorgen we een

wekelijks nieuwsbrief, met een aankondiging van activiteiten en nieuwtjes. Maar onze taak als buurtverbinder is vooral ook om mensen te vertellen over PuurPapendrecht, om ze te enthousiasmeren zich in te schrijven en om mensen te stimuleren zelf iets te organiseren. Om mensen te verbinden dus.

### Verbondenheid

De site is bedoeld voor alle inwoners en organisaties van Papendrecht. Maar, zo merkt Sjanet, vooral voor ouderen is PuurPapendrecht van zeer groot belang. "Veel ouderen zijn alleen en op zoek naar contact met andere mensen. Gewoon voor een praatje of om samen iets te doen. Onlangs heeft de Albert Heijn in Papendrecht een seniorenmiddag gehouden in de Wilgendonk. Wij waren daar namens PuurPapendrecht met een aantal buurtverbinders aanwezig. Het was een groot succes. Waarom? Natuurlijk, het was mooi weer, het was gezellig, de mensen zijn verwend. Maar waar het echt om gaat: er was verbondenheid." ■

## 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](mailto: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 in mei 2018.



## Tevreden?!

Woonkracht10 meet continu hoe tevreden huurders zijn over de dienstverlening. Hier enkele reacties. Het gemiddelde cijfer van de klanttevredenheid is op dit moment 6,9.

### Telefonisch contact

"In principe ben ik prima geholpen. Ik moest en moet wél zelf overal achteraan bellen en nog eens bellen en dan nog eens. Uiteindelijk wordt het dan wel geregeld."

..... cijfer 3

"Het contact is gewoon goed. Afspraken worden nagekomen, ik word serieus genomen en goed geholpen!"

..... cijfer 9

"Zeer slecht. Telefoontje is nog steeds niet afgehandeld. Jullie laten mij barsten!"

..... cijfer 5

"Ik heb best goede ervaringen. Mensen zijn vriendelijk en kijken mee naar oplossingen voor de 'problemen' die ik heb aangegeven."

..... cijfer 9

### Huren

"Ik ben prettig te woord gestaan en afspraken zijn altijd keurig nagekomen."

..... cijfer 8

"Contact met Woonkracht10 is prima. Vragen worden snel en goed behandeld en opgelost. Vervolg met aannemer gaat iets rommeliger. We werden niet goed op de hoogte gehouden."

..... cijfer 7

"Een ongelooflijke ervaring. Zo onmenselijk en zo digitaal is een woning huren bij u. Gelukkig waren er wel lieve, meer menselijke medewerkers die me erdoorheen hebben geholpen."

..... cijfer 6

### Reparatieverzoeken

"Vriendelijke medewerkers.

Problemen worden snel verholpen."

..... cijfer 8

"Samengevat is de ervaring een enorme teleurstelling. Geen respons op mails, geen actie op toegezegde beloften."

..... cijfer 1

"Werd snel en netjes geholpen!

Vakman kwam op afgesproken tijd!"

..... cijfer 8