

Tien!

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

Bel eens aan, eet samen, drink een kop koffie

Alblasserdammer Eric de Leeuw bezoekt als vrijwilliger mensen die in een isolement zitten.

Staring- en Vondellaan in Papendrecht

Bewoners gaan samen schoffelen

De bewoners krijgen een stem bij de inrichting van het groen. Zo wordt het contact tussen huurders ook bevorderd.

Zien en gezien worden

Medewerkers van Woonkracht10 gingen op bezoek bij huurders. Om kennis te maken en te luisteren naar hun woonervaringen.

Vertel het de Tien!

Gerrit van den Adel is schipper in ruste. Hij heeft zijn hele leven gevaren. Als matroos, als stuurman en als kapitein op tank- en vrachtschepen.

Chauffeur met hart voor de dieren

Op de koffie bij...

René van Gorp. Hij rijdt samen met een vaste collega op de dierenambulance van Dierenzorgcentrum Louterbloemen.

CONTACTGEGEVENS

Contact

www.woonkracht10.nl/contact

Telefoon

(078) 620 20 00
24 uur per dag bereikbaar

Bezoekadres

Burg. de Bruinelaan 97, Zwijndrecht

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag:
08.30 - 16.30 uur

Postadres

Postbus 246, 3330 AE Zwijndrecht

COLOFON

Tien! is een uitgave
van Woonkracht10

Verschijnt twee keer per jaar

Bladmanagement

Carola van Egmond

Redactieraad

Rob Kooijman
Hannah van der Snoek
Gerda de Klerk
Loes van den Berg
Ruud van Wijk
Margit Gideonse
Yvonne Goudkuil
Sandra Groeneveld

Tekstproductie

Tekstbureau Serga van Roon

Ontwerp & vormgeving

USEcc, www.usecreative.com

Fotografie

Maartje Brockbernd
Willem de Hoog

Drukwerk

Damen Drukkers, Werkendam

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



18-19

Staring- en Vondellaan in Papendrecht

Aan de slag met het groen rond
de woningen en woongebouwen

De bewoners krijgen een stem bij de inrichting van het groen én gaan
dit, als daarvoor belangstelling bestaat, deels ook zelf onderhouden.
Samen schoffelen fleurt niet alleen de buitenboel op, maar bevordert
ook het contact tussen de zeer diverse huurders.

ONZE VASTE RUBRIEKEN



12-13

Wat doet een Woon-
kracht10 medewerker:

Gerda de Klerk

Sinds juni 2018 vervult Gerda de Klerk
de nieuwe functie van ketenregisseur.
Zij is de schakel tussen Woonkracht10
en de organisaties waarmee zij
samenwerken.

14-15

Op de koffie bij...René
van Gorp, chauffeur op
de dierenambulance

Samen met een vaste collega is
hij iedere dinsdag onderweg voor
Dierenzorgcentrum Louterbloemen
in Dordrecht. Dit vrijwilligerswerk
geeft hem veel voldoening.



22

Vertel het de Tien!

Gerrit van den Adel is schipper in
ruste. Toen hij de familiegeschie-
denis uitploos, bleek dat ook zijn
voorouders al eeuwenlang het
ruime sop kozen.

23

Prijspuzzel

Doe mee en maak kans op een
van de drie VVV-cadeaukaarten
t.w.v. € 50,-.

24

Wist u dat...

Een nieuwe rubriek waarin we u op
de hoogte houden van wetenswaar-
digheden en nieuwtjes.

VERDER IN DEZE EDITIE

5-7

De maatschappij van nu

Op eenzaamheid rust een groot taboe. Eric de Leeuw
bezoekt als vrijwilliger mensen die in een isolement
zitten. "Een kopje koffie, een keer samen naar de markt
of samen eten: het hoeft niet per se heel groots te zijn".

8-9

Liesbeth Groeneveld, nieuwe bestuurder
bij Woonkracht10 stelt zich voor

Begin september trad Liesbeth Groeneveld aan als
nieuwe bestuurder van Woonkracht10. Liesbeth vormt
samen met Erwin Zwijnenburg het tweehoofdig bestuur
van Woonkracht10. Tijd voor een nadere kennismaking.



10-11

Samen ervoor zorgen dat mensen
mee blijven doen

Mattanja Kroon is projectleider bij de Stichting Welzijn
Alblasserdam. Een vrolijke vrouw die zich samen met haar
collega's met hart en ziel inzet voor kwetsbare Alblasser-
dammers.



16-17

Zien en gezien worden

Medewerkers van Woonkracht10 gingen op bezoek bij
huurders. Om ze te leren kennen, te luisteren naar hun
woonervaringen en daarvan te leren.

20-21

Tevredenheid huurders stijgt

Onlangs is Woonkracht10 de B-status toegekend door
Aedes, de koepel van woningcorporaties in Nederland.
De mening van de huurders speelt hierin een grote rol.

Aandacht voor de menselijke factor



‘We lossen klachten sneller op, zijn telefonisch weer goed bereikbaar, we leveren woningen netjes op en er zijn weer wijkbeheerders’

Liesbeth Groeneveld en Erwin Zwijnenburg, bestuurders van Woonkracht10.

“Woonkracht10 is niet alleen van de stenen, maar ook van het woongenot.” Beter als Nermin Jakirovic, onze gebiedsregisseur die op pagina 18 aan het woord komt, kunnen we het niet verwoorden. Deze Tien staat dan ook in het teken van de menselijke factor. Daarover zo meer. Want u leest het al, het woordje ‘we’. Sinds september vormen wij, Liesbeth Groeneveld en Erwin Zwijnenburg, samen het bestuur van Woonkracht10. Meer hierover op pagina 8.

Terug naar die menselijke factor. De afgelopen twee jaar hebben we hard gewerkt aan het verhogen van de klanttevredenheid. Digitalisering staat niet langer centraal, maar de wens van onze huurders om goed, snel en vaak ook persoonlijk geholpen te worden. We lossen klachten sneller op, zijn telefonisch weer goed bereikbaar, we leveren woningen netjes op en er zijn weer wijkbeheerders. Dat is niet onopgemerkt gebleven. Woonkracht10 is onlangs de B-status toegekend door Aedes, de koepel van woningcorporaties. Voorheen hadden we een C-status. Het mooie van dit label is dat de mening van de huurder hierin een grote rol speelt. U leest er alles over op pagina 20.

Nu de basis van onze dienstverlening weer redelijk op orde is, kunnen we ons nóg meer focussen op dat menselijke aspect. Hoe hard dat nodig is, blijkt uit verschillende verhalen in deze Tien! Zoals het interview met Mattanja Kroon, over het welzijnswerk in Alblasserdam, op pagina 10. Of het verhaal op pagina 5 van Eric de Leeuw, die als vrijwilliger eenzame mensen bezoekt. Wat ontroert, is dat huurders – ondanks diverse beperkingen – er toch iets van weten te maken, al dan niet met wat hulp.

Die verhalen inspireren ons door te gaan op de ingeslagen weg, en als corporatie niet alleen oog te hebben voor de stenen, maar juist ook voor de mensen. Hoe wij dat aanpakken, leest u onder meer in het interview met Gerda de Klerk op pagina 12 en in het verhaal ‘Zien en gezien worden’ op pagina 16. En natuurlijk blijven we ons ook inzetten om de basisdienstverlening verder te verbeteren. Op naar de A-status!

Tot slot: wij vinden het geweldig u deze nieuwe Tien! nu aan te kunnen bieden vanuit ons samen, als nieuw bestuurdersteam. We wensen u veel leesplezier!

Liesbeth & Erwin

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

Eric de Leeuw bezoekt mensen die zich eenzaam voelen

‘Bel eens aan, eet samen, drink een kop koffie’

Op eenzaamheid rust een groot taboe. Mensen die zich eenzaam voelen, lopen vaak niet te koop met hun gevoelens. Toch is dit een serieus probleem, want liefst veertig procent van de volwassen Nederlandse bevolking geeft aan zich eenzaam te voelen, zo’n tien procent daarvan zelfs ernstig tot zeer ernstig. Ook in de wijken en woongebouwen van Woonkracht10 speelt dit probleem. Eric de Leeuw (45) bezoekt als vrijwilliger mensen die in een isolement zitten. “Een kopje koffie, een keer samen naar de markt of samen eten: het hoeft niet per se heel groots te zijn.”



Eric: “Eind 2018 zijn mijn echtgenoot en ik van Dordrecht naar Alblasserdam verhuisd. In Dordrecht fungeerde ik als maatje voor mensen die een klein sociaal netwerk hebben. In Alblasserdam wilde ik graag weer iets vergelijkbaars doen. Sinds deze zomer ben ik vrijwilliger bij de Stichting Welzijn Alblasserdam. Eens in de twee weken bezoek ik twee mensen die zich eenzaam voelen. Waarom? Omdat ik van mening ben dat we mensen die hun hele leven hebben bijgedragen aan de maatschappij, niet in de herfst van hun leven moeten laten verstoffen. En ik vind het mooi om te zien hoe mensen door dat contact langzaam weer een beetje opbloeien.”

Praatje prut

De mensen die Eric bezoekt, kunnen hun verhaal bij hem kwijt. “Soms willen ze praten over het gemis van

een dierbare, soms over de renovatie van hun woning. En soms is het gewoon een praatje prut. Of een potje yahtzee of rummikub. Als er maar even persoonlijke aandacht is. Wat me opvalt, is dat oudere mensen vaak nog wel familie hebben die voor ze zorgt, maar dat dit contact zich beperkt tot praktische zaken zoals het brengen van boodschappen of het doen van klusjes. Er is niet altijd aandacht voor het sociale aspect.”

‘Ik ben wel heel erg alleen’

Zeker in de flats in Alblasserdam is de anonimiteit vaak groot, zo merkt Eric. “Een van de mensen die ik bezoek, woont in een rijtje van acht op een galerij. Maar, zegt deze persoon: “Ik ken maar één van de burens.” Het is een misverstand om te denken dat eenzaamheid alleen voorkomt bij ouderen, of bij mensen die alleenstaand zijn. lees verder pagina 6 >

“Ik zou wel graag een vriendin willen”

De wereld van Herbert Sprangers (41) is klein. Contact met zijn burens heeft hij niet, zijn ouders zien hij slechts een keer per jaar en met zijn twee broers botert het niet. En vrienden? “Ik heb alleen wat vage kennissen op Facebook. Veertien jaar geleden had ik nog wel een vriend. Hij was echt mijn maatje. Maar helaas overleed hij op jonge leeftijd onverwachts.” Herbert was vroeger een tijdje kraanmachinist. Hij kreeg depressieve klachten, kwam thuis te zitten en is nu afgekeurd. De meeste dagen slijt hij thuis, samen met zijn kat Sairy. Liefst maakt hij muziek, met koptelefoon op om de burens te sparen. “Als ik kijk hoe andere mensen het hebben en hoe ik het heb, ja dan ben ik erg alleen. Vrienden, dat hoeft voor mij nog niet eens zo. Ik ben wel wat achterdochtig geworden omdat ik al vaak ben teleurgesteld. Maar wel zou ik graag een vaste vriendin hebben.”

Eric: “Iemand die alleen is, hoeft niet perse eenzaam te zijn, en wie eenzaam is, hoeft niet per se alleen te zijn. Wel zie je bij ouderen vaak dat wanneer hun partner overlijdt en ze wat minder mobiel worden, hun wereld kleiner wordt. Zij realiseren zich opeens: ik ben wel heel erg alleen. Niet iedereen heeft de veerkracht om dat isolement te doorbreken. Veel mensen zitten in een vast patroon en weten niet goed hoe ze hun leven op een andere manier kunnen inrichten.”

‘Even naar een tuincentrum? Doen we dat toch?!’

Eric heeft een drukke, fulltime baan en kan dus niet alle dagen op pad als vrijwilliger. Maar als hij gaat, trekt hij ook ruim de tijd uit. “We kunnen samen eten, kletsen, maar regelmatig gaan we ook op pad. Naar de markt of even ergens een kopje koffie halen. Laatst gaf iemand aan graag eens naar het tuincentrum te willen, om de kerstsfeer te zien en kerstspullen te kopen. Nou, doen we dat toch?! Hop, de auto in en gaan. Ik vind het zelf ook leuk om erop uit te gaan en dat is belangrijk om dit werk te kunnen blijven doen.”

‘Beter een goede buur dan...’

Eigenlijk, meent Eric, zouden vrijwilligers als hijzelf niet nodig moeten zijn. “‘Heb je naasten lief’ en ‘Beter een goede buur, dan een verre vriend’: het zijn tegeltjeswijs-heden maar ze gaan wel op. Zelf vind ik het prettig te weten wie er in mijn straat wonen. Wij hebben na onze verhuizing een kennismakingsborrel gegeven voor burens. Nou snap ik dat de anonimiteit op een flat groter is en dat niet iedereen budget heeft voor een borrel, maar je kunt je burens ook uitnodigen voor een kopje koffie met een bokkenpootje. Heb je een buurman of -vrouw lang niet gezien? Bel eens aan, kijk wat er scheelt. Hang een lijstje op in de lobby met mensen die minder mobiel zijn, en die het leuk vinden er eens uit te gaan. Eet samen. Het hoeft niet zo groots te zijn. Je hoort wel eens dat overleden mensen pas na lange tijd gevonden worden in hun woning. Het klinkt een beetje cru, maar ik zeg het toch: zorg dat het niet jouw wijk is die in het nieuws komt, niet jouw buurman of buurvrouw. Naar elkaar omkijken moet je niet zien als een plicht, maar een gunst.”

Opgebloeid

In Dordrecht begeleidde Eric een hoogbegaafde en autistische man. “Zijn verzoek was eenvoudig: hij wilde graag wat meer sociale vaardigheden leren. We zijn naar de markt gegaan, dat had hij al jaren niet gedaan. Ook hebben we een biertje gedronken in een kroeg, daar was hij nog nooit geweest. Het was rustig in het café, maar deze man sprak heel luid. Dat soort

dingen kun je dan duidelijk maken.” Na een jaar werd het maatjesproject met deze meneer afgesloten. “Die afsluiting was mooi. Hij had zelf boodschappen gedaan en voor mij gekookt. Een tijdje later kwam ik hem nog eens tegen, op de markt. We hebben even gekletst. Het feit dat hij alleen naar de markt gaat en zich vrij voelt een kletsje te maken, vind ik mooi. Deze man is echt opgebloeid.”

Ongemerkt vlogen de uren voorbij

Het zijn de kleine dingen die het hem soms doen, zo blijkt ook uit het ander voorbeeld wat Eric aanhaalt. Tegen de persoon die ik in Alblasterdam bezoek, vertelde ik eens dat ik die avond andijviestamppot ging maken. ‘Oh’, zei hij, ‘dat heb ik al zo lang niet op!’ Toen ben ik een keer op een doordeweekse avond eerder van werk gegaan, heb boodschappen gehaald en andijvie-

stampot gemaakt. Dat hebben we samen heerlijk zitten oppeuzelen. De volgende keer dat ik langskwam, zei hij: ‘Ik heb wat lekkers voor bij de koffie mee laten nemen door m’n zoon!’ Toen ik daarna naar huis wilde, zei hij: ‘Nu al?!’ We hadden heel gezellig zitten kletsen en ongemerkt waren de uren voorbijgevlogen. Mooi toch?” ■

Hulp

- In veel gemeenten zijn er activiteiten voor mensen die eenzaam zijn. Op Eenzaam.nl vindt u een overzicht van alle activiteiten en informatie over hulp zoeken bij eenzaamheid.
- Heeft u een gesprek met uw huisarts, een wijkverpleegkundige of iemand van de gemeente? Vertel hier dan over uw eenzaamheid en durf om hulp te vragen.
- De Luisterlijn is 24 uur per dag, 365 dagen per jaar, bereikbaar voor een vertrouwelijk gesprek of informatie. Het telefoonnummer van de Luisterlijn is 0900-0767 (normaal tarief). Op de website van de Luisterlijn kunt u ook chatten met een vrijwilliger van de Luisterlijn.
- De Zilverlijn is een service voor ouderen van het Nationaal Ouderenfonds. Als u zich aanmeldt, wordt u regelmatig gebeld door professionele vrijwilligers van het Ouderenfonds. Het telefoonnummer van de Zilverlijn is 0800-1325 (gratis).

In het kort

Liesbeth Groeneveld (52) studeerde bedrijfskunde en heeft veel ervaring opgedaan met vastgoedsturing en assetmanagement bij woningcorporaties in de regio. In haar vrije tijd is ze een fanatiek hardloper en zet ze zich in voor de Stichting Weerwolf. Doel van deze stichting is om huizen te realiseren voor mensen met een niet-aangeboren (traumatisch) hersenletsel. Zwijndrecht kent ze goed: van haar tweede tot haar vijfde woonde ze op de Burgemeester de Bruinelaan, waar ook Woonkracht10 zit. Hier had haar vader destijds een doe-het-zelfwinkel.

‘Ik geloof zeer in verbindend leiderschap. Dus niet alleen maar vertellen hoe dingen moeten gebeuren, maar vooral ook in het luisteren naar onze klanten en het creëren van meerwaarde door het verbinden van partijen’

Nieuwe bestuurder Liesbeth Groeneveld:

‘Woonkracht10 verdient zijn naam’

Begin september trad Liesbeth Groeneveld aan als nieuwe bestuurder van Woonkracht10. Zij volgt Ben Pluijmers op, die deze functie ad interim vervulde. Liesbeth vormt samen met Erwin Zwijnenburg het tweehoofdig bestuur van Woonkracht10. Tijd voor een nadere kennismaking.

Je bent net begonnen bij Woonkracht10. Wat is je eerste indruk?

"Ik heb een hele leuke start gehad, in de vorm van een welkomstonbijt met alle werknemers. Wat ik zie, is een corporatie die in haar kracht staat. Na een aantal turbulente jaren, is de organisatie gestabiliseerd, fit en financieel gezond. Wat mij betreft verdient Woonkracht10 zijn naam. Er zit kracht in de organisatie. En het cijfer '10' symboliseert voor mij de toekomst en de energie die we steken in het behalen van een hoge klanttevredenheid."

‘Ik zet me met passie in voor huurders, die van ons afhankelijk zijn als het gaat om goede en betaalbare huisvesting’

Wat is je achtergrond?

"Ik kom uit de corporatiewereld. Die past goed bij mij, want ik combineer als bedrijfskundige een zakelijke kant met een sociaal hart. Ik zet me met passie in voor huurders, die van ons afhankelijk zijn als het gaat om goede en betaalbare huisvesting. Daar zitten ook veel kwetsbare mensen tussen. Waar Erwin zich als bestuurder vooral op de buitenwereld richt, zal ik me binnen Woonkracht10 bezighouden met de bedrijfsvoering en in het bijzonder ook met de sturing op vastgoed."

Wat zijn voor jou de belangrijkste uitdagingen?

"We staan voor twee zeer grote opgaven. Ten eerste is dat het verduurzamen van de woningen en de energietransitie. Natuurlijk is Woonkracht10 al een paar jaar bezig met verduurzamen van woningen, met name door ze beter te isoleren. Maar uiteindelijk zullen we ook moeten aansluiten op het warmtenet. En dat gaat wel wat verder dan even wat cv-ketels afkoppelen. Die transitie zijn we nu, in samenwerking met alle partners in de Drechtsteden, aan het voorbereiden."

En de andere uitdaging?

"Naast dat we op dit moment heel veel bestaande woningen verbeteren, willen we ons huizenbestand ook verjongen. Ofwel: meer nieuwe huizen bouwen. Dat is belangrijk om aan de vraag van huurders te voldoen, maar voor Woonkracht10 is dat ook belangrijk. Door telkens de slechtste woningen te slopen en daarvoor in de plaats nieuwe te bouwen, ben je als corporatie klaar voor de toekomst."

‘We kunnen niet alles doen en dat betekent dat we heel goed moeten nadenken wat we wel doen en wat niet. Dat doen we niet alleen, maar samen met de gemeenten, partners en de huurders’

Verduurzamen en verjongen van het vastgoed dus. Is daar geld voor?

"Onze ambities zijn groot, maar ze worden helaas getemperd door de belastingdruk. Woonkracht10 is weliswaar financieel gezond, maar heeft net als andere woningcorporaties te maken met allerlei belastingen en heffingen die de overheid ons oplegt (zie ook rechterkolom). Dat botst met onze ambities. Dat is echt een struggle."

Hoe los je dat op?

"We kunnen niet alles doen en dat betekent dat we heel goed moeten nadenken wat we wel doen en wat niet. Dat doen we niet alleen, maar samen met de gemeenten, partners en de huurders. Elke stap die we nemen overleggen we met de CombiRaad. Ik geloof zeer in verbindend leiderschap. Dus niet alleen maar vertellen hoe dingen moeten gebeuren, maar vooral ook in het luisteren naar onze klanten en het creëren van meerwaarde door het verbinden van partijen."

Wat gaat de huurder hiervan merken?

"Nu Woonkracht10 zijn zaken op orde heeft, kunnen we ons op de toekomst richten. Nu hebben we de ruimte om met volle kracht vooruit te gaan en is het tijd om te dóen. Huurders mogen verwachten dat we nog beter invulling geven aan het begrip 'Thuis Geven'. Doordat we zorgen voor voldoende goede, duurzame en betaalbare woningen. Maar ook doordat we weer terug zijn in de wijken en buurten, bijvoorbeeld met de wijkbeheerders." ■

Woningcorporaties moeten in 2020 honderden miljoenen euro's extra betalen aan de overheid, zo blijkt uit onderzoek van Aedes, de koepel van woningcorporaties. In 2016 betaalden corporaties samen 1,5 miljard euro belasting, in 2020 loopt dat op tot 2,5 miljard. Veel corporaties worstelen met deze heffingen, want deze belemmeren de nieuwbouw en het verduurzamen van woningen.

Verhuurdersheffing

In 2013 werd de verhuurdersheffing ingevoerd. Corporaties met meer dan vijftig sociale huurwoningen moeten elk jaar belasting betalen aan het rijk. Die belasting is gebaseerd op de WOZ-waarde van de woningen. En aangezien de WOZ-waarde de laatste jaren sterk is gestegen, stijgt de verhuurdersheffing ook. Woonkracht10 moest in 2019 8,3 miljoen euro heffing betalen.

ATAD-belasting

ATAD (Anti Taks Avoidance Directive) is begin dit jaar ingevoerd om belastingontduiking van multinationals tegen te gaan. Vreemd genoeg moeten ook woningcorporaties deze belasting betalen. De rente over leningen die zij afsluiten om nieuwe huizen te bouwen, mag niet meer worden afgetrokken.

- Hoe kun je als oudere langer zelfstandig thuis blijven wonen?
- Hoe vind je je weg als mantelzorger?
- Wat als je beginnende Alzheimer hebt?
- Wat moet je doen als je kind gepest wordt?
- Hoe kun je uit een sociaal isolement komen?

De welzijnsorganisaties in de Drechtsteden kunnen u helpen bij deze en vele andere vragen. Ze werken samen met gemeenten, woningcorporaties, huisartsen, Sociale Dienst Drechtsteden, Jeugdzorg en tal van andere maatschappelijke organisaties. Ze bieden een luisterend oor zonder te oordelen en verwijzen u indien nodig door naar gespecialiseerde hulp. Daarnaast organiseren ze ook tal van leuke activiteiten voor verschillende doelgroepen. Neem eens een kijkje op de website van de organisaties in uw woonplaats.

Alblasserdam
Stichting Welzijn Alblasserdam
(078) 202 12 20
info@stichtingwelzijnalblasserdam.nl
www.stichtingwelzijnalblasserdam.nl

Papendrecht
Sterk Papendrecht
(078) 641 03 10
info@sterkpapendrecht.nl
www.sterkpapendrecht.nl

Zwijndrecht
Diverz
(078) 620 60 60
info@diverz.info
www.diverz.info

Hendrik-Ido-Ambacht
Sociaal Wijkteam Ambacht
(078) 682 24 16
E-mail uitsluitend via het formulier op de website
www.sociaalwijkteamambacht.nl

Mattanja Kroon van Stichting Welzijn Alblasserdam:

‘Samen zorgen we ervoor dat mensen mee blijven doen’

“Wij willen dat iedereen in Alblasserdam mee kan doen in de maatschappij. Sommige mensen hebben daar moeite mee. Om wat voor reden dan ook. Hen bieden we graag een steuntje in de rug.” Mattanja Kroon is projectleider bij de Stichting Welzijn Alblasserdam. Een vrolijke vrouw die zich samen met haar collega’s met hart en ziel inzet voor kwetsbare Alblasserdammers.

Mattanja: “De overheid stimuleert dat ouderen, mensen met een lichamelijke beperking of psychische klachten zoveel mogelijk op eigen kracht doen. Toch is dat voor sommige mensen best moeilijk. Het ontbreekt hen bijvoorbeeld aan een sociaal netwerk. Dat geldt overigens ook vaak voor mensen die in armoede leven of net een verblijfsvergunning in Nederland hebben gekregen. Wat wij doen is zorgen dat deze groepen sociale aansluiting blijven houden en vitaal kunnen blijven. Met onze activiteiten willen we ook de gemeenschapszin versterken.”

Wereldmeiden
Een mooi voorbeeld is het project Wereldmeiden, dat onlangs zeer succesvol werd afgesloten. Mattanja: “Het ging om een groep vrouwen in de leeftijd van 20 tot 60, die allemaal hun draai nog moesten vinden in het dorp. Ze komen uit Syrië, Iran, Zuid-Amerika en Nederland.



Mattanja Kroon (4e van rechts) van Stichting Welzijn Alblasserdam samen met haar team. Ze organiseerden een ontbijttafel in het winkelcentrum in Alblasserdam.

Samen hebben we gekeken: hoe kun je betrokken raken, een sociaal netwerk opbouwen? Een aantal vrouwen is vrijwilligerswerk gaan doen, anderen volgen nu een opleiding en twee hebben een betaalde baan gevonden.”

Bruggenbouwers
Een ander voorbeeld is de ‘Luisterclub’, waar een inwoner maandelijks een middag muziek draait en daar verhalen bij vertelt. Of de activiteiten die tijdens de ‘Week van de Eenzaamheid’ werden gehouden. Mattanja: “In dat kader hielden we eind oktober, in samenwerking met Albert Heijn, ook ‘De langste eettafel’ van Alblasserdam, waar zo’n honderd gasten aan konden schuiven voor de lunch. Samen eten is ook een manier om de eenzaamheid te doorbreken.” Het zijn slechts een paar voorbeelden, want Stichting Welzijn Alblasserdam is actief op zeer veel terreinen. Mattanja: “We zijn verbinders, bruggenbouwers. Inwoners kunnen bij ons terecht voor bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, mantelzorgondersteuning, buurtbemiddeling, ideeën voor uw wijk, sociaal raadsliedenwerk en nog veel meer.”

‘Toch zijn er ook mensen die best wat hulp kunnen gebruiken, maar dit zelf niet willen toegeven of zich schamen’

Samenwerking
De samenwerking met Woonkracht10 is daarbij waardevol voor Mattanja en haar collega’s. “Steeds meer bewoners weten ons te vinden. Toch zijn er ook mensen die best wat hulp kunnen gebruiken, maar dit zelf niet willen toegeven of zich schamen. Denk aan problemen als beginnende dementie of armoede. Wij zien niet altijd wat er achter de voordeur speelt, maar een woningcorporatie soms wel. Daarom is die samenwerking zo belangrijk. Binnenkort houden we een educatieve middag voor medewerkers van Woonkracht10 waarbij wij hen leren signalen op te pikken van huurders en goed door te verwijzen naar ons of een andere hulpverlener. Laatst hebben we ook een workshop gehouden met mensen van de buitendienst van de gemeente Alblasserdam. Tijdens deze bijeenkomsten verzorg ik dan zelf het stukje over eenzaamheid. Samen kunnen we zo ervoor zorgen dat zoveel mogelijk mensen mee kunnen blijven doen in Alblasserdam!” ■



‘Samen eten is ook een manier om de eenzaamheid te doorbreken’

Mattanja Kroon



Voor vele huurders zal haar naam bekend klinken: Gerda de Klerk (61). Al zestien jaar is ze een vaste kracht bij Woonkracht10 en zijn voorganger. Gewaardeerd door collega's, gerespecteerd door samenwerkingspartners. Sinds juni 2018 vervult zij een nieuwe functie: ketenregisseur. "Ik ben de schakel tussen Woonkracht10 en de organisaties waarmee wij samenwerken. De smeerolie. Ik wil het verschil maken voor onze huurders, en dan vooral voor de kwetsbare mensen."

Hart voor huurders



"Mensen een woning bieden is één. Maar wat als het niet goed gaat met huurders? Dat komt voor. Ouderen, mensen met psychiatrische problematiek of een verstandelijke beperking blijven tegenwoordig zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Dit vraagt om extra aandacht. Om te zorgen dat iedereen prettig kan wonen, moeten we goede afspraken maken met gemeentes, de sociale wijkteams, en de GGD. Echte aandacht betekent dat je als corporatie ook zicht hebt op wat er achter de voordeur speelt. Er zijn mensen die in armoede leven, schulden hebben of eenzaam zijn. Als corporatie kunnen we die problemen niet oplossen, maar we kunnen wel het verschil maken en ons netwerk inzetten als dat wenselijk is."

Het verschil maken voor huurders

Wat betekent dat in de praktijk? "Veel! In een notendop: luisteren, verbinden en ontwikkelen. Als ketenregisseur ben ik met veel verschillende zaken bezig en sluit dan ook bij verschillende overleggen aan. De ene keer is dat een overleg over armoede bij de gemeente, de andere keer over het huisvesten van voorrangskandidaten of het voorkomen van huisuitzettingen. Wij bepalen niet het beleid, maar dragen wel ons steentje bij om problemen te voorkomen. Daarnaast krijg ik in mijn functie ruimte om kleinschalige initiatieven te starten. Ik zou het geweldig vinden om een weggeefwinkel op poten te zetten. Je krijgt iets, maar hiervoor lever je wel een wederdienst. Zo kan je iets betekenen voor jezelf en een ander."

Met iedereen door een deur

De functie ketenregisseur is Gerda op het lijf geschreven. "Ik spreek met veel verschillende mensen en kan met bijna iedereen door een deur, van huurder tot be-



Gerda de Klerk bij weggeefwinkel Dordrecht samen met Suzan de Groot, Arnold van Drie, Aradhana Girjasing en Hariette Thies.



‘Het leuke van dit werk is dat ik de ruimte en het vertrouwen krijg om nieuwe dingen te ontwikkelen’

stuurder. Ik heb een natuurlijke interesse in mensen. Het leuke van dit werk is dat ik de ruimte en het vertrouwen krijg om nieuwe dingen te ontwikkelen. En gelukkig heeft Woonkracht10 na een moeilijke tijd de blik weer meer naar buiten gericht. We focussen weer volop op de tevredenheid van onze huurders, de leefbaarheid. Het aannemen van wijkbeheerders is hier een voorbeeld van."

‘Ik weet hoe het is om met weinig geld rond te moeten komen. Als dertigjarige ben ik gescheiden en bleef ik met drie jonge kinderen achter’

Pittige tijden

Gerda heeft een groot hart voor huurders die het - om wat voor reden dan ook - moeilijk hebben. Zelf heeft ze ook pittige tijden gekend. "Ik weet hoe het is om met weinig geld rond te moeten komen. Als dertigjarige ben ik gescheiden. Ik bleef met drie jonge kinderen achter en belandde in de bijstand. Om geld te besparen naaide ik zelf de kleren van mijn kinderen en knipte hun haren." Lachend: "Van dit laatste hebben ze nog steeds een trauma."

Mijn hart gevolgd

Gerda wilde haar hand liever niet ophouden, dus ging ze aan de slag als gezinsverzorgster bij een invalide vrouw. "Ze had op haar negende polio gekregen en was volledig afhankelijk van anderen, kon zelfs niet zelfstandig ademen. Die periode heeft mij gevormd. Hoe ik ben en hoe ik als mens in het leven sta, komt daaruit voort. 'Niet zeiken', dat was mijn motto. Er zijn mensen die het veel moeilijker hebben." Uiteindelijk ging Gerda, die enkel een mavodiploma had, studeren. "In de avonden heb ik eerst mbo sociaal werk gedaan en daarna de hbo. Ik kwam terecht in de jeugdhulpverlening, werd opbouwwerker in Alblasterdam en kwam uiteindelijk terecht als woonconsulent bij de voorganger van Woonkracht10, Forta. Ik heb in mijn leven altijd zelf het initiatief genomen en vooral: mijn hart gevolgd."

‘Waar ik echt trots op zou zijn? Als alle mensen en instanties elkaar naadloos zouden weten te vinden bij problemen’

Trots

En nu? "Ik volg nog steeds mijn hart. Ik kan nieuwe dingen ontwikkelen voor een groep mensen voor wie het niet vanzelfsprekend is dat ze hun leven op de rails hebben. Waar ik echt trots op zou zijn? Als alle mensen en instanties elkaar naadloos zouden weten te vinden bij problemen. Dat er iets georganiseerd wordt voor mensen die tussen wal en schip vallen, die niet in een gewone sociale huurwoning kunnen, maar ook niet in een instelling horen. Ik vind dat iedereen recht heeft op een dak boven zijn hoofd. Voor die mensen zou ik graag samen met partners iets willen ontwikkelen. En het verschil willen maken." ■

Vroeg signaleren

Een van de projecten van Gerda, is om medewerkers van Woonkracht10 een workshop te geven zodat zij problemen als psychische nood, demantie, eenzaamheid en armoede vroegtijdig kunnen signaleren. Gerda: "Wat we willen is dat medewerkers die bij huurders thuis komen en/of contact hebben met de klant, zoals bijvoorbeeld onze vaklieden, opzichters en de wijkbeheerders, in staat zijn om deze problemen te herkennen. Dat is nuttig, want veel mensen lopen niet met hun problemen te koop, en anders dan veel hulpinstanties, komen wij als woningcorporatie wel achter de voordeur bij mensen. Als het nodig is, kunnen we mensen dan doorverwijzen naar de juiste hulpverleners. Dit jaar starten we een proef en in het eerste kwartaal van 2020 starten de workshops echt. In dit project werken we samen met onder andere het welzijnswerk en Yulius."



Vrijwilligers
gevraagd!

Dierenzorgcentrum Louterbloemen heeft grote behoefte aan extra vrijwilligers voor de dierenambulance. Zowel chauffeurs als hulpverleners op de wagen zijn van harte welkom. Ook is er nog behoefte aan centralisten; mensen die de meldingen afhandelen en de ambulances aansturen. Iedereen die ouder is dan 21 en minimaal een dagdeel per week kan werken, mag zich aanmelden. Kijk voor meer informatie op www.louterbloemen.nl.

"Eén keer per week, op dinsdag, ben ik chauffeur van de ambulance. Ik rijd samen met mijn vaste collega. De ambulance is van Dierenzorgcentrum Louterbloemen in Dordrecht. Zodra we een telefoontje krijgen, gaan we op de melding af. Je maakt van alles mee. Nare dingen soms, zoals dieren mishandeling, honden die aan een boom zijn vastgebonden en verdrietige baasjes die hun zieke dier moeten laten inslapen."

Gelukkig gebeuren er ook veel mooie dingen. "We hebben eens een eendenfamilie weggehaald uit het Merwedeziekenhuis. Moeder eend had haar nest gemaakt op de binnenplaats. De jonkies zijn daar geboren. Geen handige plek, een ziekenhuis. Wij hebben die beestjes opgepikt en vrijgelaten in de sloot." Ook met de zwaan waarvoor ze laatst moesten uitrukken, is het goed afgelopen. "Hij was verdwaald en diep een woonwijk ingelopen, waar hij in de tuintjes verbleef. Die hebben we ook teruggebracht naar het water."

‘Dit werk geeft mij voldoening en structuur. Ik doe iets nuttigs’

Voldoening en structuur

Naaſt zijn werk als chauffeur op de dierenambulance, is van Gorp ook een dag per week vrijwilliger voor een aquariumwinkel. "In de winkel zelf vind ik het te druk, vaak ga ik 'op klus' en installeer aquaria bij mensen thuis." Het vrijwilligerswerk betekent veel voor hem. "Ik ben afgekeurd, omdat ik een autistische beperking heb. Maar ik moet wat te doen hebben. Dit werk geeft mij voldoening en structuur. Ik doe iets nuttigs."

‘Even rustig’

Bij Louterbloemen is hij een jaar geleden gestart. Hij werd enthousiast ontvangen. "Ze houden goed rekening met mijn beperking. Op de dierenambulance heb ik een fantastische collega die mij helemaal snapt. Ik kan niet goed tegen drukte. Ook vind ik het niet prettig als mensen me teveel vragen of aanraken. Liefst trek ik een beetje mijn eigen plan." Zijn beperking biedt óók een belangrijk voordeel: "Ellendige dingen komen bij mij minder hard binnen. Ik kan zoiets snel van me afzetten. Soms iets te snel, want dan maak ik op een onhandig moment alweer grappen. Dan roept mijn collega me tot de orde. "Even rustig," zegt zij dan, "als we samen zijn kunnen we weer lol maken, maar nu nog even niet."

‘Zonder dit alles had ik nooit zelfstandig kunnen wonen’

Dankbaar

De structuur van het vrijwilligerswerk, zijn vrouw en de professionele zorg die hij krijgt, houden Van Gorp op de been. "Zonder dat alles had ik nooit zelfstandig kunnen wonen." Zo snijdt het mes dus aan drie kanten. Want niet alleen Van Gorp vaart wel bij zijn werk, ook de bellers en de baasjes van de dieren zijn vaak dankbaar voor het goede werk van de dierenambulance. En, zouden ze kunnen spreken, dan geldt dat ongetwijfeld ook voor de dieren. ■



Egeltjes, zwanen,
een nest puppy's,
een complete eendenfamilie:

René van Gorp (58) heeft ze als
chauffeur van de dieren-
ambulance allemaal in
zijn wagen gehad.

Niet alleen de dieren en
hun baasjes zijn geholpen
met zijn vrijwilligerswerk.

Van Gorp: "Het geeft mij ook
veel voldoening."

Redder van
dieren in nood



Dierentaxi

Als reizen met uw huisdier een probleem is, dan is de dierentaxi een uitkomst. De dierentaxi Van Louterbloemen brengt dieren en hun baasjes naar een dierenarts, een trimsalon of zelfs naar een uitlaatsplek. De kosten bedragen 25 euro. De dierentaxi rijdt van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 22:00 uur in de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hardinxveld, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. Kijk voor meer informatie op de website van Louterbloemen.



Van links naar rechts: Carola van Egmond, Nermin Jakirovic en dhr. Kuypers.



Zien en gezien worden

Wat een enthousiasme, gastvrijheid en goede tips hebben we mogen ontvangen! Medewerkers van Woonkracht10 gingen op bezoek bij huurders. Om ze te leren kennen, te luisteren naar hun woonervaringen en daarvan te leren.

Elk jaar benoemt Woonkracht10 een 'Gemeenschappelijk Doel', waarbij medewerkers zich gezamenlijk inzetten om huurders beter van dienst te zijn. Alle medewerkers kunnen ideeën aandragen. Dit jaar kreeg het idee van communicatie-adviseur Carola van Egmond de meeste stemmen. De titel: 'Zien en gezien worden'.

Oprechte interesse

Carola: "Wij willen onze klanten zo goed mogelijk helpen. En dat betekent in mijn ogen ook dat je echte

interesse toont en goed luistert. Dat je weet hoe de woningen en wijken eruitzien en wat er leeft bij huurders. Onze vakmannen en wijkbeheerders weten dit wel, maar collega's die op een afdeling financiën of IT werken komen niet bij de huurders. Het idee was: ga eens kijken in de woongebouwen en wijken. Maak een praatje met huurders, leer ze kennen, vraag naar hun ervaringen."

'Zowel huurders als collega's zijn erg enthousiast over deze actie. We hebben veel positieve reacties gekregen en zijn heel gastvrij ontvangen'

Op pad!

En zo gingen nagenoeg alle 120 medewerkers van Woonkracht10 op pad, opgesplitst in kleine clubjes van

twee, drie of vier man. Elk team bezocht twee huurders. Ze noteerden hun bevindingen over de buurt en de woning en vroegen huurders naar hun woonbeleving. De actie was een doorslaand succes. Carola: "Zowel huurders als collega's zijn erg enthousiast over deze actie. We hebben veel positieve reacties gekregen en zijn heel gastvrij ontvangen. Huurders hebben zich opengesteld en vrijuit verteld over hun woonervaringen."

Vooroordelen weggenomen

Ook Nermin Jakirovic, gebiedsregisseur, is geraakt door de gastvrijheid en het enthousiasme van huurders. Samen met Carola bezocht hij twee adressen in Papendrecht. "Ik merk dat mensen blij zijn weer eens een gezicht van Woonkracht10 zien. Ze waarderen het dat ze anders benaderd worden, persoonlijker, en dat we goed luisteren naar hun ervaringen." De bezoeken bleken ook voor Nermin een eyeopener. "Bij een van de wijken die ik met Carola bezocht, staat de leefbaarheid onder druk. Ik ging er daardoor automatisch van uit dat de huurder die wij daar bezochten ontevreden zou zijn. Het tegendeel bleek waar; deze meneer woont juist heel plezierig, vertelde hij. Daarom is het

zo belangrijk om huurders zelf te laten spreken. Zo voorkomen we dat we zelf dingen invullen voor mensen."

Woongenot

Carola en Nermin zijn tevreden over het resultaat van het Gemeenschappelijk Doel. Carola: "Met deze actie hebben we de huurders beter leren kennen, de woningen én elkaar. Het gebeurt niet dagelijks dat collega's van verschillende afdelingen samen op stap gaan. Bovendien hebben we heel veel goede, praktische tips gekregen van huurders, zo bleek uit de evaluaties van de bezoeken. Daar gaan we zeker mee aan de slag." Nermin: "Woonkracht10 kijkt niet alleen naar de stenen, maar ook naar de buitenruimte, de leefbaarheid en het woongenot van huurders. Dat is soms best een uitdaging, want we hebben te maken met een toenemend aantal kwetsbare huurders. Juist daarom is het zo belangrijk om mensen te leren kennen en te weten wat er speelt." ■

'Ze hebben goed geluisterd'

Meneer Kuypers is een van de huurders die bezocht werd door Woonkracht10. Carola en Nerwin waren van harte welkom bij deze gepensioneerde patissier, die al ruim 37 jaar aan de Stellingmolen in Papendrecht woont. Wat vond meneer Kuypers van het bezoek? "Ze hebben allerlei vragen gesteld. Ik heb verteld over de wijk en hoe het me hier beviel. Ze hebben goed geluisterd en dat vind ik heel positief."

Kleine ergernissen

Over het algemeen is meneer Kuypers erg tevreden over zijn woning. "Ik woon hier alleen sinds het overlijden van mijn vrouw drie jaar geleden. De woning is erg ruim. Dat is fijn. Ook het contact met de burens is goed." Kleine ergernissen zijn er ook, vooral over de buurt: "Sommige tuintjes worden niet verzorgd en soms staan er kliko's voor de deuren. Ik heb daar over geklaagd bij de opzichter, maar er verandert niets." Ook ziet hij de samenstelling van de wijk steeds diverser worden. "Er is daardoor minder contact onderling."

Toekomst

Meneer Kuypers is een actieve man, die graag bezig is met zijn collectie modeltreinen, de buurman een handje helpt in de tuin en vrijwilliger is bij het preven-



tieteam zakkenrollers. Zorgen zijn er ook. "Ik vind het fijn dat mijn huis zo ruim is. Maar hoe moet dat in de toekomst? Nu kan ik het allemaal nog goed onderhouden, maar de vraag is hoe lang dat zo blijft. Ik wil daarom kleiner gaan wonen en sta al ingeschreven bij Woonkeus." ■

De heer Kuypers, woonachtig aan de Stellingmolen in Papendrecht.

**Nieuwe naam:
Staring en Vondel**

Twee woongebouwen, twee straten: de Staringlaan en de Vondellaan. Maar in welke van die twee gebouwen moest je nu precies zijn? De gebouwen zelf hadden immers geen naam. Het zorgde regelmatig voor verwarring bij bezoekers en bezoekers. In overleg met de Bewonersadviesgroep is een prijsvraag uitgeschreven, waarbij bewoners zijn uitgedaagd om voor beide woongebouwen een naam te bedenken. De uitslag? Het gebouw aan de Staringlaan heet voortaan 'Staring', naar de schrijver. Het gebouw aan de Vondellaan heet nu 'Vondel', naar de dichter. Origineel? Niet echt. Duidelijk? Zeker!



"De binnentuin kan natuurlijk ook gebruikt worden om leuke activiteiten te organiseren of gewoon gezellig samen te zijn."

Mariam Tahtah,
wijkconsulent Woonkracht10

Nu de woningen en woongebouwen aan de Staring- en Vondellaan grondig zijn verbeterd en verduurzaamd, is het tijd om de buitenruimte aan te pakken. De bewoners krijgen een stem bij de inrichting van het groen én gaan dit, als daarvoor belangstelling bestaat, deels ook zelf onderhouden. Samen schoffelen fleurt niet alleen de buitenboel op, maar bevordert ook het contact tussen de zeer diverse huurders.

Wijkconsulent Mariam Tahtah: "De binnentuin bestaat nu vooral uit gras met bomen. Wij willen deze ruimte gaan opfleuren en bewoners mogen meedenken over de inrichting. Het zou mooi zijn wanneer geïnteresseerde bewoners een deel van de ruimte ook zelf gaan beheeren. Niet alles hoor. We denken aan een aantal vakken, bijvoorbeeld om een bloementuin te maken of groente en kruiden te kweken. Woonkracht10 stelt het gereedschap beschikbaar."

'Samen werken in de tuin bevordert het onderlinge contact en dat is goed voor de sociale samenhang en leefbaarheid'

Samenhang

Op dit moment peilt Woonkracht10 bij bewoners of zij dit ook zien zitten. Mariam: "Enkele bewoners hebben al belangstelling getoond. Wij hopen op meer aanmeldingen. Samen werken in de tuin bevordert het onderlinge contact en dat is goed voor de sociale samenhang en leefbaarheid. De bewoners van de woningen aan de Staring- en Vondellaan vormen een zeer diverse groep. Het is een mooie mix van leeftijden en culturen. Naast alleenstaanden en jonge stelletjes wonen er ook relatief veel eenoudergezinnen. Juist om al deze werelden met elkaar te verbinden, kan een gezamenlijke tuin helpen. Samen werken schept immers een band en je leert medebewoners kennen. De binnentuin kan daarnaast natuurlijk ook gebruikt worden om leuke activiteiten te organiseren of gewoon gezellig samen te zijn." ■

Renovatie afgerond

De woningen en woongebouwen aan de Staring- en Vondellaan zijn grondig opgeknapt en verduurzaamd. De 96 woningen zijn onder meer voorzien van een nieuwe keuken, nieuw toilet en badkamer, mechanische ventilatie en dubbel glas. De woningen zijn gemiddeld van energielabel E naar A gegaan. Daarnaast zijn de centrale entrees vernieuwd, zijn er twee liften bijgeplaatst en zijn de galerijen opgeknapt. De verbetering van de woningen werd in februari 2019 afgerond. De vernieuwing van de entrees is in november klaar. Tijdens de werkzaamheden in de woning, konden bewoners tijdelijk verblijven in rust- en logeerwoningen.

V.l.n.r. Wim Schook (CombiRaad),
Matthijs Visser, Jennie de Kok-Rijke,
Monique de Klein, Greet van der
Stelt-Batenburg en Serkan Kahraman
(Woonkracht10).

Samen de binnentuin opfleuren

Terug naar de menselijke maat

Tevredenheid huurders stijgt

De afgelopen jaren hebben we keihard gewerkt om de tevredenheid van onze huurders te verbeteren. Dat werpt nu vruchten af. Onlangs is Woonkracht10 de B-status toegekend door Aedes, de koepel van woningcorporaties in Nederland. Voorheen hadden we een C-status. Het mooie van dit label is dat de mening van de huurder hierin een grote rol speelt. En natuurlijk gaan we nu voor de A-status.

Mindere periode

Deze toegenomen tevredenheid over de dienstverlening komt niet uit de lucht vallen. We hebben de koers verlegd. Voorheen ging veel aandacht naar digitalisering; huurders zouden 'alles' vanuit hun luie stoel kunnen regelen. Dit ging ten koste van persoonlijke aandacht en dienstverlening. Uit onderzoek bleek dat huurders de voorkeur geven aan telefonisch of persoonlijk contact en zich niet thuis voelden bij dat 'digitale' Woonkracht10. En dan verdwenen ook de wijkbeheerders en huismeesters nog eens.

Ontevreden

Lang verhaal kort: u, onze huurder, onze klant, was ontevreden. Met recht, want we hebben in die periode veel steken laten vallen. Ja, digitaal hadden we onze zaken op orde, maar de menselijk maat was zoek. Dat was ook voor medewerkers van Woonkracht10 vervelend: waar zij blij van worden is van blijde huurders die zich oprecht gehoord en geholpen voelen.

Terug naar de menselijke maat

Die menselijke maat is nu weer terug. De huurder staat centraal, zoals het hoort. Als corporatie zijn we als het ware terug naar de basis gegaan. Telefonisch zijn we weer goed bereikbaar, we inspecteren woningen grondig voordat er nieuwe huurders inkomen, we behandelen klachten beter en sneller en we luisteren beter. Er lopen weer medewerkers rond in de wijk en er is extra aandacht voor woongebouwen of buurten waar het wat minder gaat. Of, zoals bestuurder

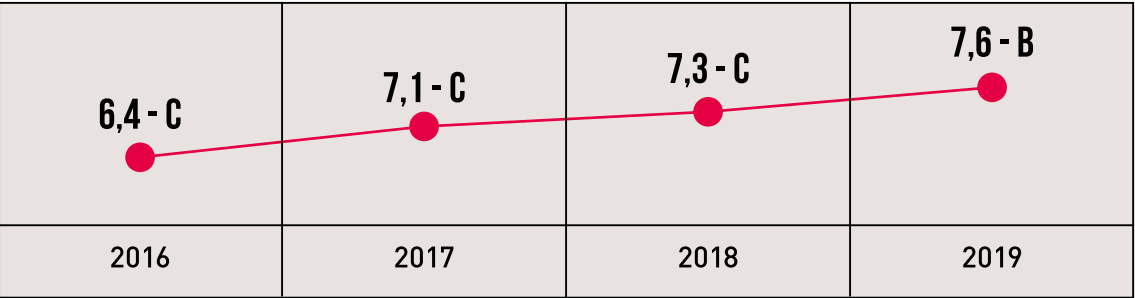
Erwin Zwijnenburg het zegt: "Niet het systeem of de regeltjes zijn leidend, maar oprechte aandacht, inlevingsvermogen en maatwerk. Een goed gesprek, even de tijd nemen om te luisteren en een vraag goed beantwoorden of een probleem direct oplossen. Leefbaarheid."

Geen woorden, maar daden

De afgelopen jaren hebben we vaker artikelen in dit blad geplaatst over koerswijzigingen en reorganisaties.

Vaak met veel beloftes, die we achteraf niet waar konden maken. Daarom is het nu zo mooi dat we de B-status hebben gehaald. Geen woorden, maar daden. Het zijn immers niet de plannen die tellen, niet de 'mooie praatjes' maar de tevredenheid van huurders. De resultaten. Daar gaan we voor. Gaat alles nu dan helemaal goed? Nee, het kan altijd beter. Maar de stijgende lijn is er. Op naar de 'A'. ■

Huurdersoordeel 2016-2019



Procesbeoordeling

Proces	2016	2017	2018	2019
Reparatieverzoek	6,2 C	7,2 C	7,2 C	7,7 B
Nieuwe huurder	6,8 C	7,1 C	7,5 B	7,7 B
Vertrokken huurder	6,4 C	6,9 C	7,4 B	7,4 C
Huurdersoordeel	6,4 C	7,1 C	7,3 C	7,6 B

Huurdersoordeel

	Score Woonkracht10	Gemiddelde score woningcorporaties	Letter Woonkracht10
Nieuwe huurders	7,7	7,7	B
Huurders met reparatieverzoek	7,7	7,6	B
Vertrokken huurders	7,4	7,5	C

Hoe bepaalt Aedes de status van een woningcorporatie?

Aedes houdt de maatschappelijke prestaties van woningcorporaties in Nederland bij. Via een benchmark, een soort meetinstrument, kunnen corporaties hun presteren vergelijken op diverse onderdelen. De best presterende corporaties krijgen een A, de corporaties daaronder een B en de rest een C. Een belangrijk onderdeel is 'Huurdersoordeel', dit wordt gemeten op drie punten: hoe een corporatie met nieuwe huurders

omgaat, hoe met reparatieverzoeken en hoe met vertrekkende huurders. Huurders gaven (op basis van een enquête) Woonkracht10 een 7,7 op het onderdeel 'Nieuwe huurders', een 7,7 voor 'Reparatieverzoeken' en een 7,4 voor 'Vertrokken huurders'. Deze scores zijn gebaseerd op 1225 ingevulde enquêtes. Een mooie beoordeling dus, op basis waarvan Aedes Woonkracht10 de 'B-status' toekent.



Gerrit van den Adel, schipper in ruste:

‘Varen geeft een gevoel van vrijheid’

Een geboren schipper is hij, Gerrit van den Adel. Sterker: toen hij de familiegeschiedenis uitploos, bleek dat ook zijn voorouders al eeuwenlang het ruime sop kozen. Extra jammer daarom dat hij sinds een ongeluk afgekeurd aan wal zit. Hoewel... soms kruipt het bloed waar het niet kan gaan.



De Sunisha, het vrachtschip dat Gerrit van den Adel heeft moeten verkopen.

Noodlot
In 1988 sloeg het noodlot toe. "Ik kreeg een zwaar ongeluk. In Pernis ben ik van een steiger vijf meter naar beneden gevallen. Eerst belandde ik op ijzer, daarna viel ik in het water. Dat gebeurde midden in de nacht. Ik heb nog een paar uur in het water gelegen voordat ik werd gevonden." Zijn rechterbeen bleek verbrijzeld en ook zijn rug liep schade op. Wat volgde was een periode van operaties, revalideren en nog meer operaties. "Ik ben een tijdje sluiswachter geweest en in 1991 ben ik toch weer gaan varen. In 2014 moest ik helaas stoppen want de problemen met mijn rug en been waren weer terug."

‘Een huis blijft een onding’
Van den Adel moest wederom worden geopereerd of,

zoals hij het noemt: 'uit elkaar worden gehaald'. "Ik ben inmiddels definitief afgekeurd. Ik heb mijn schip Sunisha, vernoemd naar mijn vrouw, moeten verkopen. Alleen de scheepsbel heb ik bewaard, die hangt buiten. We wonen nu aan wal, maar dat zal nooit wennen. Varen is zo mooi. Het geeft je een gevoel van vrijheid en je komt overal. Een huis, al ziet het er nog zo mooi uit, blijft een onding."

‘Ik blijk uit een echt schippersgeslacht te komen. In een akte uit 1612 werd al melding gemaakt van de eerste schipper’

Oud schippersgeslacht
De tijd aan wal gaf Van den Adel gelegenheid zijn familiegeschiedenis in te duiken. "Ik blijk uit een echt schippersgeslacht te komen. In een akte uit 1612 werd al melding gemaakt van de eerste schipper. In die zoektocht kwam ik ook in contact met een andere Van den Adel, die hier in de buurt bleek te wonen. Ik schreef hem een briefje en kreeg een mail terug: 'Gegroet, achterneef in de negende graad.'" Nu we het toch over familie hebben: had zijn dochter geen interesse om het familieschip over te nemen? "Nee, ze is nu pas zestien." Lachend: "Bovendien gaat zij liever de lucht in geloof ik."

Houd het dan toch een keer op met dat schippersgeslacht Van den Adel? Niet helemaal. "Soms vaar ik nog wel eens mee. Ik word wel eens aan boord gevraagd als er problemen zijn, of als ze iemand nodig hebben met de juiste vaarpapieren. Ik doe dat puur in een adviseerende rol, als vrijwilliger. Maar het is wel heel mooi om dat nog te kunnen doen." ■

Woordzoeker

Doe mee en maak kans op één van de drie VVV-cadeaukaarten t.w.v. € 50,-



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

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

- afwasmiddel

allesopener

apparatuur

beker

bord

boterkrulmes

dunschiller

filter

fluitketel

garneerspuit

gasformuis
- gehaktmolen

glas

grillpan

kaasplank

knoflookpers

mixer

notenkraker

rasp

snelkookpan

snijmachine

soepkommen
- soeplepel

spies

spoelbak

stamper

taartrooster

teil

tomatenmesje

vispan

vork

vorm

zeef

Mail uw oplossing vóór 22 januari 2020 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 22, mei 2019: Mevr. H. den Hartog-de Bruin, Alblasserdam, H. Wilkes, Papendrecht en K. v.d. Graaf, Zwijndrecht.

Van harte gefeliciteerd!

Betaalt u al via automatische incasso?

Zo'n 80% van de huurders van Woonkracht10 betaalt de huur via automatische incasso. Wel zo praktisch! Betaalt u nog met een acceptgiro-kaart? Overweeg dan eens om over te stappen op automatische incasso. Dit bespaart ook een hoop milieubelastend papier. Als u de huur automatisch van uw rekening wilt laten incasseren, dan kunt u telefonisch of via het contactformulier op onze website een verzoek doen. Bij een automatische incasso heeft u altijd 52 dagen de tijd om het bedrag terug te laten boeken op uw rekening. U houdt dus altijd zelf de controle. Eventuele aanmaningen zullen digitaal naar uw e-mailadres worden verzonden. In deze mail staat een link naar iDeal zodat u direct kunt betalen. Heeft u geen e-mailadres, dan ontvangt u een papieren aanmaning.



Goede burenen

Het is prettig wonen in een buurt waar bewoners elkaar gedag zeggen en elkaar een helpende hand bieden. Helaas komen burenruzies in de beste buurten voor. Voorkom dat kleine irritaties groter worden en praat erover. Goede tips vindt u op www.problemenmetgeburen.nl. Helpt praten niet? Dan kunt u gebruik maken van buurtbemiddeling. Daarbij helpen onafhankelijke, speciaal opgeleide, vrijwilligers u en uw burenen om weer met elkaar in gesprek te komen en goede afspraken te maken.

Zwijndrecht en

Hendrik-Ido-Ambacht:

(078) 750 89 69 of
buurtbemiddeling@meeplus.nl.

Alblasserdam:

(078) 202 12 20 of
info@stichtingwelzijnalblasserdam.nl.

Papendrecht:

(078) 615 47 41 of
info@sterkpapendrecht.nl



Wist u dat...



Woonkeus

De website Woonkeus.nl, waar woningzoekenden het aanbod van sociale huurwoningen in de Drechtsteden kunnen zien, voert komend voorjaar een aantal veranderingen door. De belangrijkste wijziging is dat de reactietermijn op een woning van een week naar vier dagen gaat. Het aanbod van nieuwe woningen wordt dan dus twee keer per week ververs.

Deze verandering wordt doorgevoerd omdat woningzoekenden, zo blijkt, doorgaans toch al meerdere keren per week op de site kijken. Door de aanpassingen weten kandidaten nu dus ook sneller op welke plek ze zijn geïndigd. Voor wie geen zin heeft de website te checken op nieuw aanbod, bestaat er de optie om een gratis abonnement te nemen op Digizine. U ontvangt dan twee keer per week een mail met daarin het nieuwe woningaanbod. Let op: door deze wijzigingen zal de website van Woonkeus dit voorjaar tijdelijk geen nieuwe woningen publiceren. Hou de website in de gaten voor nadere berichtgeving.

WOONKEUS
Drechtsteden

Scoot- mobielen

Woonkracht10 maakt nieuw beleid ten aanzien van het stallen van scootmobielen in woongebouwen. Door de toenemende vergrijzing en het feit dat ouderen en mensen met een beperking tegenwoordig langer thuis blijven wonen, is het aantal scootmobielen de afgelopen jaren fors gestegen. Doordat deze regelmatig gestald worden op galerijen en in trappenhuisen, belemmert dat de vluchtwegen. Dat is onveilig. Bij brand of andere calamiteiten moeten de vluchtwegen altijd vrij zijn voor bewoners en voor hulpdiensten als brandweer en ambulance. Woonkracht10 zoekt nu alternatieve mogelijkheden om de scootmobielen te parkeren en/of op te laden zonder dat de veiligheid in het gedrang komt.

