JAARGANG 12 - EDITIE 29 - NOVEMBER 2022

Tien!

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

Sloop en nieuwbouw Indische buurt

In Zwijndrecht is de eerste fase van het project afgerond.

Op de koffie bij...

Bewoners van de Notenhof in Papendrecht

Elke twee maanden ontmoeten zij elkaar in de grote hal van het wooncomplex.

Gezonde lucht in uw woning? Laat het huis ademen

Door goed te ventileren haalt u schone, frisse lucht in huis en wordt vocht en vervuilde lucht afgevoerd.

Betrokken klantenpanel bijeen

Woonkracht10 organiseert drie keer per jaar een bijeenkomst met een klantenpanel om erachter te komen wat er leeft onder de huurders.

Vluchtelingenwerk Nederland

Een aangrijpend verhaal van teamleiders Kirti Autar (Zwijndrecht) en Hettie van den Berg (Papendrecht) over hun werkzaamheden.

Gezien, gehoord... in de buurt

Mirjam Geerards (48) woont met haar gezin in de Da Costastraat in Zwijndrecht. Zij adopteerde Efina, een straathond uit Portugal.

A-STATUS HUURDERSOORDEEL VOOR WOONKRACHT10 | PRIJSPUZZEL | WIST U DAT?

CONTACTGEGEVENS

Contact
www.woonkracht10.nl/contact

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

Bezoekadres
Burg. de Bruïnelaan 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
Gerda de Klerk
Loes van den Berg
Sandra Groeneveld
Annelies Bardie-Leenheer
Steven Sanches
Alex Heeren
Margit Gideonse

Tekstproductie
Tekstbureau Geregeld

Ontwerp & vormgeving
USEcc, www.usecreative.com

Fotografie
Maartje Brockbernd
Lopke van de Reijt

Drukwerk
Damen Drukkers, Werkendam

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

FSC www.fsc.org MIX Papier van verantwoorde herkomst FSC® C114590

14-15

VluchtelingenWerk is actief in heel Nederland

Samen met hun medewerkers, stagiaires en vrijwilligers helpen teamleiders Kirti Autar (Zwijndrecht, rechts op de foto) en Hettie van den Berg (Papendrecht) van VluchtelingenWerk statushouders bij het opbouwen van een leven in hun nieuwe woonplaats.

VERDER IN DEZE EDITIE

5-7
Sloop en nieuwbouw Indische buurt
In Zwijndrecht is de eerste fase van het project Indische buurt afgerond. De bewoners van de Sumatralaan betrekken hun nieuwe, duurzame woningen.

8
Dienstverlening Woonkracht10 beloond met A-status Huurdersoordeel
Worden reparaties snel en goed uitgevoerd? Wat vinden nieuwe en vertrekkende huurders van de service van Woonkracht10? Voor de woningcorporatie is het belangrijk om te weten hoe huurders denken over de dienstverlening.

10-12
Gezonde lucht in uw woning? Laat het huis ademen!
Door goed te ventileren haalt u schone, frisse lucht in huis en wordt vocht en vervuilde lucht afgevoerd. Hiermee voorkomt u een muffe geur en schimmelvorming. Wel zo gezond!

13
Bekijk het actuele aanbod van huurwoningen bij Woonkeus Drechtsteden
Op de website www.woonkeus.nl vindt u het aanbod van beschikbare huurwoningen van zes verschillende woningcorporaties uit de regio, waaronder ook Woonkracht10.

20-22
Nuttige bijeenkomst met betrokken klantenpanel
Woonkracht10 organiseert drie keer per jaar een bijeenkomst met een klantenpanel om erachter te komen wat er leeft onder de huurders.

VASTE RUBRIEKEN

9
Op de koffie bij... Kitty Gilbers en Marja Groen in de Notenhof in Papendrecht
Elke twee maanden ontmoeten de bewoners elkaar in de grote hal om onder het genot van een hapje en een drankje gezellig bij te praten.

16-17
Gezien, gehoord.... in de buurt
Fotograaf Maartje Brockbernd loopt tijdens haar werk voor de Tien! altijd wel een huurder tegen het lijf. Deze keer kwam ze Mirjam Geerards (48) tegen in de Da Costastraat in Zwijndrecht.

18-19
Wat doet een Woonkracht10 medewerker
Vastgoedregisseur Miranda Snel zorgt ervoor dat het onderhoud van de woningen en woongebouwen op tijd wordt aangepakt en goed wordt uitgevoerd.

23
Prijspuzzel
Doe mee en maak kans op één van de drie VVV-cadeaukaarten.

24
Wist u dat...
Handige tips, wetenswaardigheden en nieuwtjes.

Liesbeth Groeneveld en Erwin Zwijnenburg, bestuurders van Woonkracht10.

Thuisgevoel

Bij Woonkracht10 staan we klaar staan voor onze huurders. Wanneer wij ons van onze beste kant laten zien, ervaart u uw woning als een 'thuis'. Dat thuisgevoel staat echter steeds meer onder druk. De gevolgen van de oorlog in Oekraïne voelen we met elkaar iedere dag en dat knaagt aan ons thuisgevoel. Door de hoge gasprijs stijgen uw woonlasten en in de supermarkt krijgt u steeds minder in uw mandje voor hetzelfde geld. Veel huurders hebben het moeilijk, merken ook onze medewerkers.

Dit houdt ons enorm bezig. We zoeken wegen om de huurders, woningzoekenden en ook onze medewerkers zoveel mogelijk bij te staan. Dat doen we ook. Allereerst door meer en sneller woningen te verduurzamen en te verbeteren en door het bouwen van nieuwe woningen. De komende 5 jaar investeert Woonkracht10 bijna 70 miljoen euro per jaar, dat is meer dan ooit tevoren. Maar helaas kunnen we niet alle woningen tegelijk aanpakken. Er wordt gewerkt aan een plan van aanpak, zodat de huurders van woningen die later aan de beurt zijn toch met tijdelijke maatregelen energie kunnen besparen. Binnenkort hoort u daar meer over.

In deze wintereditie van de Tien! komen verschillende onderwerpen langs die voor huurders van betekenis zijn en een lichtpuntje brengen in deze donkere tijd. U leest hoe VluchtelingenWerk zich met vele vrijwilligers inzet om mensen de kans te geven een nieuw leven op te bouwen, en wat daar zoal bij komt kijken. Het artikel over de Notenhof in Papendrecht gaat over twee dames die gezellige bewonersmiddagen organiseren voor hun buren. Ander positief nieuws is dat de eerste fase van het sloop- en nieuwbouwproject in de Indische buurt in Zwijndrecht is afgerond. De bewoners in de Sumatralaan zijn druk bezig om hun nieuwe woning tot een thuis te maken. We kijken uit naar fase 2 waarvoor de voorbereidingen in volle gang zijn.

We proberen in onze dienstverlening het beste van onszelf te laten zien. Ook proberen we onze kosten laag te houden, zodat we meer kunnen investeren in bijvoorbeeld goede en duurzame woningen. Brancheorganisatie Aedes heeft ons laten weten dat Woonkracht10 zich wat betreft dienstverlening en ontwikkelingskosten kan meten met de beste woningcorporaties van het land. We zijn trots op deze zogenaamde 'AA-status'. Een geweldig resultaat van de verbeterslag die de laatste jaren op het gebied van onze service is gemaakt. Dit resultaat hebben we samen bereikt, menig huurder heeft daar met zijn of haar feedback aan bijgedragen. En ook de CombiRaad houdt ons scherp. U leest er meer over in deze Tien!

Tot slot willen wij u nog attent maken op het artikel over het klantenpanel. In november kwamen dertien huurders bij elkaar om te praten over de missie en visie van Woonkracht10. Deze bijeenkomst heeft veel opgeleverd. We zijn op de goede weg, maar we moeten onze missie en visie simpeler en duidelijker maken zodat het voor iedereen helder is welke richting we opgaan.

We wensen u gezellige feestdagen en een goed 2023 in de hoop dat we de weg weer omhoog vinden. Allereerst met vrede in de Oekraïne. ■

Liesbeth Groeneveld en Erwin Zwijnenburg

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

'We helpen elkaar als dat nodig is en wisselen ervaringen en tips uit'

Sloop en nieuwbouw Indische buurt, ook fase 2 komt in zicht

Een warm welkom voor de nieuwe bewoners!

In Zwijndrecht is de eerste fase van het project Indische buurt afgerond. De bewoners van de Sumatralaan genieten van hun comfortabele nieuwe woningen. De woningen zijn duurzaam, energiezuinig en gasloos, en dat is zeker in deze tijd meer dan welkom!

Bewoner Edwin Looye legt zijn verfkwast even neer; tijdens dit gesprek moet de verhuizing nog plaatsvinden en er wordt flink geklust in het nieuwe huis. "De open trap in de woonkamer is gedeeltelijk dichtgemaakt om meer kastruimte te creëren, en we zijn bezig met behangen en het schilderwerk. We hebben geen radiatoren, maar vloerverwarming. Dat is heel fijn. Hierna moet ook het laminaat nog gelegd worden. We doen veel zelf met hulp van familie", vertelt Edwin. "Het is gezellig dat we tegelijk met alle buren aan het klussen zijn. Kennismaken hoeft niet meer, het zijn allemaal bekende buren uit ons vorige rijtje. Hetzelfde ploegje zien we ieder jaar ook bij de buurtbarbeque. Dan weet je inmiddels wel wat je aan elkaar hebt. We helpen elkaar als dat nodig is en wisselen ervaringen en tips uit."

'Naast superzuinig en comfortabel zijn de woningen ook nog eens veiliger en gezonder'

Daan Ossewaarde, projectmanager van Woonkracht10

Superzuinig

Eind september 2022 mochten de nieuwe bewoners de sleutels in ontvangst nemen en daar hebben Edwin, zijn vrouw Yentl en hun vier kinderen enorm naar uitgekeken. Eigenlijk zou de oplevering al in mei 2022 zijn, maar dat werd een paar maanden opgeschoven. "De vertraging kwam vooral door wat achterstand bij de nutsbedrijven", vertelt Daan Ossewaarde, projectmanager van Woonkracht10.

lees verder pagina 6 ->

Edwin Looye samen met zijn vrouw in hun nieuwe woning aan de Sumatralaan in de Indische buurt in Zwijndrecht.

"Op dit moment zijn de woningen aangesloten op een tijdelijke warmtecentrale, we zijn in afwachting van het stadswarmtenet dat door HVC wordt aangelegd. Deze woningen voldoen aan alle energie-eisen, ze zijn goed geïsoleerd en gasloos. Naast superzuinig en comfortabel zijn ze ook nog eens veiliger en gezonder."

Energiebesparing

De vorige woning van de familie Looye in de Indische buurt werd in de jaren 40 gebouwd. "Dat huis is verouderd en dat was ook wel te merken, het was koud en vochtig binnen en we hadden veel last van tocht. Dat voelt niet prettig aan en het is ook niet gezond", zegt Edwin. "Hier is het goed geïsoleerd en door het mechanisch ventilatiesysteem kan de warme lucht circuleren terwijl het in de zomer binnen lekker koel blijft. We zijn blij met de vloerverwarming en de zonnepanelen op het dak. Alles bij elkaar opgeteld leveren deze extra voorzieningen ons ook een besparing op in de energiekosten en dat is mooi meegenomen, zeker met de prijzen van nu."

'Deze manier van bouwen heeft veel voordelen: het is sneller, goedkoper en geeft minder opleverfouten'

Stationskwartier

Woonkracht10 is trots op het succes van dit project, daarnaast is hiermee ook het startsignaal gegeven voor de herontwikkeling van het Stationskwartier. Het gebied rondom het station, het centrale punt in Zwijndrecht, wordt de komende jaren flink aangepakt en opnieuw ingericht. De Indische buurt maakt deel uit van dit Stationskwartier. "Het gaat om een grote gebiedsontwikkeling, het is bijzonder dat Woonkracht10 met het project Indische buurt daar als eerste aan mag bijdragen", zegt Daan. "Maar ook de conceptuele bouw is bijzonder aan dit project. Dit betekent dat de huizen grotendeels in de fabriek worden gebouwd, daarna worden op de bouwplaats de kant-en-klare onderdelen in elkaar gezet. Deze manier van bouwen heeft veel voordelen: het is sneller, goedkoper en geeft minder opleverfouten."

Bouwpakket

In januari 2022 is gestart met de bouw van de huizen aan de Sumatralaan. En dat ging echt razendsnel, vertelt Edwin. "Samen met een buurman stond ik bij de bouw te kijken. Terwijl we aan het praten waren, werd de hele achtergevel in een keer aan het huis gezet. Compleet met het raam en de tuindeur er al in, net als bij een bouwpakket. Dat is best gek om mee te maken." Volgens Daan zal Woonkracht10 bij nieuwbouw vaker gebruik gaan maken van fabrieksbouw. "Het is vernieuwend en bewezen succesvol. De huizen worden in delen casco neergezet, daarna volgt de afwerking: de dakpannen gaan er nog op en bijvoorbeeld het tegelwerk binnen moet dan nog gedaan worden. Dat het echte bouwen al in de fabriek is gebeurd, scheelt in de bouwkosten en ook is er veel minder overlast door bouwverkeer en rommel op de bouwplaats."

Fase 2

Op de plek waar voorheen 22 sociale huurwoningen stonden, zijn 29 eengezinswoningen in de Sumatralaan gebouwd. Nu de oplevering hiervan achter de rug is, zijn de voorbereidingen voor de tweede fase in volle gang. Het gaat om de Javalaan en de oneven nummers van de Sumatralaan. Daan: "We zijn nog bezig met de selectieprocedure van een bouwer, daar doen verschillende partijen aan mee. Omdat het zo goed is bevallen, kiezen we weer voor conceptuele bouw en het is de bedoeling dat ook deze woningen duurzaam en energiezuinig worden. Als alles meezit, hopen we in de loop van volgend jaar te kunnen starten met de sloop van de huidige woningen en aansluitend start de nieuwbouw van 100 woningen. De oplevering van deze woningen zal naar verwachting dan in 2025 gepland worden." ■

Kijkmiddag Indische buurt

Ondertekening huurcontract

'Samen met een buurman stond ik bij de bouw te kijken. Terwijl we aan het praten waren, werd de hele achtergevel in een keer aan het huis gezet'

Edwin Looye

Service en dienstverlening Woonkracht10 beloond met A-status Huurdersoordeel:

‘Trots dat we dit met elkaar voor elkaar hebben gekregen!’

Worden reparaties snel en goed uitgevoerd? Wat vinden nieuwe en vertrekkende huurders van de service van Woonkracht10? Voor de woningcorporatie is het belangrijk om te weten hoe huurders denken over de dienstverlening. Waar zijn zij tevreden over en wat kan er nog verbeterd worden? Als kennisbeheerder bij Woonkracht10 is Steven Sanches hier dagelijks mee bezig.

Steven verstuurt vragenlijsten naar huurders waarin hij hen vraagt naar hun ervaringen. Hij verzamelt alle informatie die terugkomt en gaat ermee aan de slag. “Woonkracht10 wil service op een zo hoog mogelijk niveau aanbieden. Daarom willen we weten of onze huurders tevreden zijn over het afhandelen van reparatieverzoeken. We vragen nieuwe huurders en huurders die vertrekken wat zij vinden van onze service. Daarnaast meten we de ervaringen over het telefonisch contact, grootonderhoud en sinds kort komen ook overlast en de huurincasso aan bod. Zo komen we erachter waar de knelpunten zitten en kunnen we die binnen onze organisatie aanpakken.”

‘Elke medewerker is zich ervan bewust dat hij of zij zelf invloed heeft op de kwaliteit van de dienstverlening’

Aan het begin van de week overlegt Steven met zijn collega’s van de afdelingen dagelijks onderhoud, verhuur en het Service Center over de zaken die opgelost moeten worden, of waar verbeteringen nodig zijn. “Dat was in het begin best lastig omdat er ook grotere zaken aangepakt moesten worden. Nu gaat het er vooral om dat we scherp blijven. Goede dienstverlening heeft immers constant aandacht nodig. Elke medewerker is zich ervan bewust dat hij of zij zelf invloed heeft op de kwaliteit van de dienstverlening. Door stap voor stap te verbeteren, dragen we hier allemaal een steentje aan bij.”

‘Vooral de laatste jaren hebben we een flinke verbeterslag gemaakt. Daar is veel tijd en energie in gestoken’

A-status Huurdersoordeel

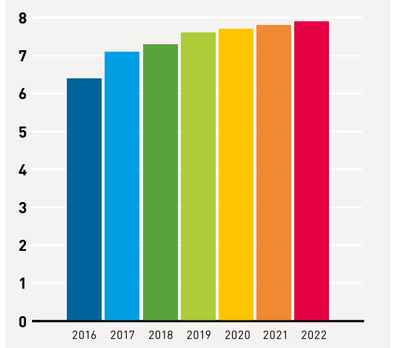
Alle informatie en analyses verwerkt Steven in rapportages die hij doorstuurt naar Aedes. Bij deze organisatie is 98% van de woningcorporaties in Nederland aangesloten om de dienstverlening te meten. Zodoende zijn de prestaties onderling goed vergelijkbaar. Woningcorporaties kunnen hierdoor van elkaar leren en meer met elkaar samenwerken. In oktober 2022 werd door Aedes bekendgemaakt dat Woonkracht10 de A-status Huurdersoordeel heeft behaald.

“Dit betekent dat wij in vergelijking met andere woningcorporaties heel hoog scoren met onze dienstverlening. Dat is echt niet altijd zo geweest, in 2016 scoorden we nog zo slecht dat Woonkracht10 zelfs onderaan de lijst stond”, vertelt Steven. “Vooral de laatste jaren hebben we een flinke verbeterslag gemaakt. Daar is veel tijd en energie in gestoken, het is dus heel leuk voor de medewerkers dat we daarvoor beloond worden met de A-status. En natuurlijk ben ik er heel trots op dat we dit samen voor elkaar hebben gekregen!” ■

Bianca Franken, planner Verhuur:
“Wij leren van de uitkomsten van de enquêtes. Het is fijn als het verhuurproces via het boekje verloopt, en anders bewegen we mee. Als er vragen of onduidelijkheden zijn, bijvoorbeeld bij overnames, dan bespreken we dat. We denken graag mee met de huurders en worden er blij van als we hen goede service kunnen verlenen.”

Totaal dienstverlening huurdersoordeel

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nieuwe huurder	6,8	7,1	7,5	7,7	7,4	7,5	7,6
Reparatie verzoek	6,2	7,2	7,2	7,7	8,1	8,1	8,2
Vertrokken huurder	6,4	6,9	7,4	7,4	7,2	7,1	7,6
Totaal	**6,4**	**7,1**	**7,3**	**7,6**	**7,7**	**7,8**	**7,9**



Kitty Gilbers organiseert bewonersmiddagen in de Notenhof in Papendrecht:

‘Het is heel gezellig én vrijblijvend. Kom gewoon als je zin hebt, zeggen we altijd.’

Het woongebouw aan de Notenhof in Papendrecht heeft geen gemeenschappelijke ruimte maar wel een grote hal. En dat is maar goed ook, want elke twee maanden ontmoeten de bewoners elkaar daar om onder het genot van een hapje en een drankje gezellig bij te praten.

Bewoners Kitty Gilbers en Marja Groen zijn de initiatiefnemers, zij zorgen ervoor dat alle bewoners van het gebouw een uitnodiging krijgen en regelen de versnaperingen. “We zetten de tafels neer en maken de hapjes vooraf klaar”, vertelt Kitty. “De meeste buren brengen zelf hun eigen stoel mee. We zorgen ervoor dat iedereen voorzien is van een wijntje of een sapje. Op tafel staat een potje waar de bewoners twee euro in kunnen stoppen, dat dekt de kosten. Het zijn gezellige middagen en het is leuk om elkaar weer te zien. Op deze manier leer je je buren weer wat beter kennen.”

Vrijblijvend

In de zomer van 2021 raakten Kitty en Marja met elkaar aan de praat en bedachten ze dat het leuk zou zijn om een gezamenlijke koffie- of borrelmiddag te organiseren. “In oktober vorig jaar was de eerste keer, daarna kon het niet meer vanwege corona. Vanaf het voorjaar 2022 hebben we het weer opgepakt. Er is genoeg belangstelling voor, tijdens de gewone bewonersmiddagen komen er rond de dertig mensen. We krijgen enthousiaste reacties, mensen kijken hier echt naar uit. De volgende keer is in december en dan zorgen we voor een gezellige kerstsfeer. Je hoeft je vooraf niet aan te melden, het is altijd vrijblijvend. Kom gewoon als je zin en tijd hebt.”

Sociaal

Kitty (80) is heel actief, ze zit op gymnastiek en Aqua Vitaal. “Dat vind ik heel leuk om te doen, lekker in beweging blijven.” Maar ze beseft ook dat dit niet voor iedereen is weggelegd. “In dit gebouw wonen veel ouderen die niet vaak de deur uitgaan, of mensen die alleen zijn. Voor hen is het fijn om op deze manier toch in contact met anderen te blijven.”

Wesley van den Broek, wijkbeheerder bij Woonkracht10, is het hiermee eens. “Juist die sociale factor is heel belangrijk. Veel ouderen blijven langer zelfstandig wonen, ook als ze wat meer zorg of ondersteuning nodig hebben. Wanneer bewoners elkaar beter kennen, is het gemakkelijker om bij iemand aan te bellen als er hulp nodig is. Of om te vragen even een boodschap mee te brengen.”

‘Wanneer bewoners elkaar beter kennen, is het gemakkelijker om bij iemand aan te bellen als er hulp nodig is’
Wesley van den Broek, wijkbeheerder bij Woonkracht10

Leefbaarheid

Wesley is een vaste bezoeker van de bewonersmiddagen, vaak neemt hij zijn collega wijkbeheerder Farah mee op sleeptouw. “Ik word altijd uitgenodigd, echt leuk. Dan kan ik natuurlijk niet met lege handen aankomen, meestal neem ik warme hapjes of iets dergelijks mee. In Papendrecht zijn meer van dit soort initiatieven die door de bewoners zelf worden georganiseerd en uitgevoerd. Naast het sociale aspect is het goed voor de leefbaarheid en veiligheid in het gebouw en in de wijk. Dat moedigen we vanuit Woonkracht10 graag aan!” ■

Kitty Gilbers en Marja Groen zijn de initiatiefnemers van de bewonersmiddagen.

Gezonde lucht in uw woning? Laat het huis ademen!

Steeds meer mensen zijn bewust bezig met hun gezondheid. Sporten en bewegen, gezond eten en niet roken. Toch is er nog een belangrijk punt waar niet iedereen aan denkt: schone lucht in huis. Door goed te ventileren haalt u schone, frisse lucht in huis en wordt vocht en vervuilde lucht afgevoerd. Hiermee voorkomt u een muffe geur en schimmelvorming. Wel zo gezond!

In ieder huis is vocht en vervuilde lucht aanwezig. Dat is nu eenmaal zo. Door koken, wassen en douchen, maar ook de bewoners, huisdieren en planten zorgen voor veel vocht in huis. Vochtige lucht is niet goed voor onze gezondheid. Daarom is het belangrijk om goed te ventileren, ook in de winter. Net als wij mensen moet een huis 24 uur per dag kunnen ademen!
"Zodra het buiten kouder wordt, krijgen we veel vragen van huurders over vocht in hun woning. Het temperatuurverschil tussen de koude lucht buiten en de warme lucht binnen kan zorgen voor condens op de ramen. De bewoners willen weten wat ze daaraan kunnen doen", vertelt Sandra, senior medewerker bij het Service Center. "We adviseren om goed te ventileren en het huis te luchten door de ramen minstens een kwartier per dag open te zetten. Luchten alleen is niet genoeg, laat daarom de luchtroosters in alle kamers openstaan. Ik kan me best voorstellen dat dit tegenstrijdig overkomt als je de warmte zoveel mogelijk binnen wilt houden. Veel mensen hebben hier geen goed gevoel bij vanwege de hoge energieprijzen."

lees verder op pagina 12 ->

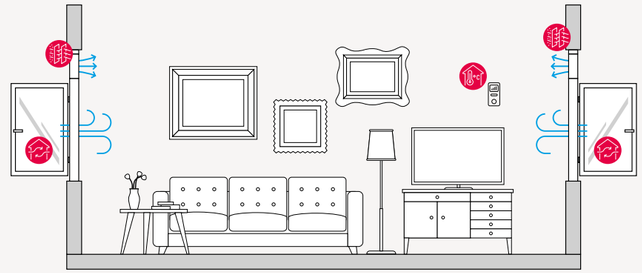
'We adviseren om goed te ventileren en het huis te luchten door de ramen minstens een kwartier per dag open te zetten'

Sandra, senior medewerker bij het Service Center.

Goede ventilatie = de hele dag vieze lucht eruit en frisse lucht erin

Woonkamer

Tijdens veel bezoek/feestje raam op kier daarna 15 minuten open.

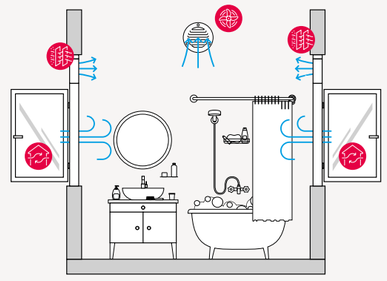


Keuken

Mechanische ventilatie op 3 bij koken of raam 15 minuten open na koken.

Badkamer

Mechanische ventilatie op 3 bij douchen (als dat kan) en raam 15 minuten open na douchen.



Slaapkamer

Raam 's nachts op een kier, raam 15 minuten wijd open na opstaan.

1x Per dag minimaal 15 minuten raam wijd open en temperatuur minimaal 15˚C in heel het huis

Ventilatieroosters altijd open. Mechanische ventilatie altijd aan.

Tip:
Maak uw ventilatieroosters 2x per jaar schoon.

Tip:
Vergeet vooral niet om de verwarming laag te zetten als u de ramen wijd open zet.

Haar collega René Leenheer, senior opzichter bij Woonkracht10, merkt op dat af en toe luchten en goed ventileren geen extra energie hoeft te kosten. "Je kan hierdoor zelfs energie besparen. Vochtige lucht warmt namelijk moeilijker op dan frisse lucht van buiten."

'Af en toe luchten en goed ventileren hoeft geen extra energie te kosten. Je kan hierdoor zelfs energie besparen'

René Leenheer, senior opzichter bij Woonkracht10

Schimmels en gezondheidsklachten

In een goed geventileerd huis krijgt u minder snel last van schimmels en gezondheidsklachten zoals allergieën. Schimmels kunt u herkennen als lelijke bruine of zwarte vlekken op muren, plafonds of vloeren. Ze komen het meest voor in de vochtigste ruimten in huis zoals de badkamer en de keuken. Schimmelvorming kan ook zorgen voor een grondachtige, muffe geur. "Bij het Service Center kunnen we tips geven over het bestrijden van schimmels, maar voorkomen is natuurlijk beter. Daarom hebben we ook een speciale folder gemaakt met informatie over ventileren", zegt Sandra. "Het is de verantwoordelijkheid van de bewoners zelf om het ventileren goed bij te houden. Als het begin van schimmelvorming zichtbaar is, kan dit direct schoongemaakt worden. Hiervoor zijn speciale producten verkrijgbaar bij een supermarkt."

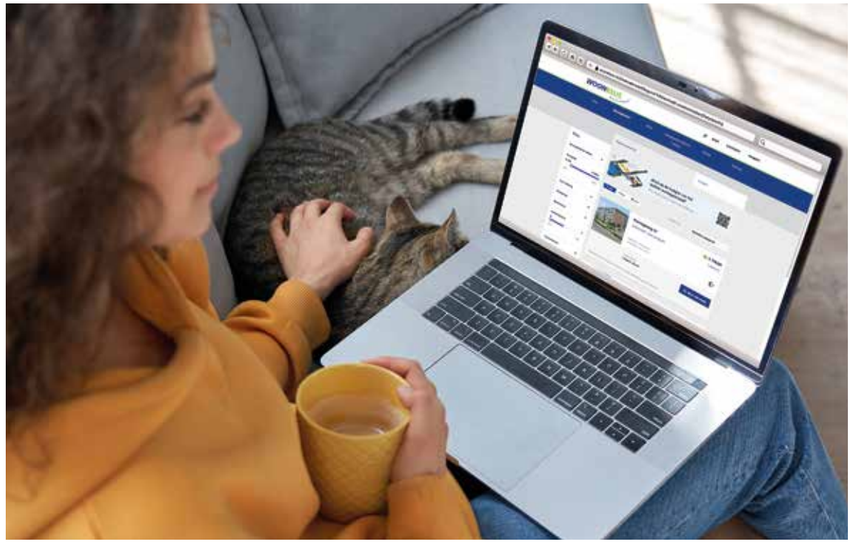
Als een huis goed geïsoleerd is, blijft de woning comfortabel warm. Het nadeel hiervan is wel dat vochtige en vervuilde lucht ook in huis blijft hangen. Wat kan helpen om de luchtkwaliteit in huis te verbeteren, is wasgoed buiten laten drogen of binnen met een raam open. Tijdens het koken kunt u de deksels op de pannen leggen en de afzuigkap aanzetten. En heeft u in uw woning een mechanisch ventilatiesysteem? Maak hier gebruik van! ■

Tips om vocht in huis te voorkomen

- Zet de ramen dagelijks minstens 15 minuten open.
- Laat de luchtroosters in ramen en buitenmuren altijd openstaan en maak ze minstens twee keer per jaar schoon met een borstel of de stofzuiger.
- Gaat u koken, douchen, wassen of klussen? Heeft u bezoek en veel mensen in huis? Zet dan de mechanische ventilatie op de hoogste stand of zet een raam open.
- Houd de deur van de badkamer dicht tijdens het douchen en maak de wanden en ramen droog.
- Maak bij het koken gebruik van de afzuigkap of zet een raam open. Laat deze ook na het koken nog even aan- of openstaan om schadelijke stoffen en geurtjes af te voeren.
- Zorg voor de juiste temperatuur in huis. Overdag tussen de 18 en 20 graden, 's nachts minimaal 15 graden.

Wilt u meer informatie?

Op de website van Woonkracht10 vindt u de folder 'Ventileren' met handige tips onder het kopje 'Brochures en formulieren'.



Woning in zicht?

Bekijk het actuele aanbod bij Woonkeus Drechtsteden

Zoekt u een (sociale) huurwoning in de Drechtsteden? Dan heeft u een inschrijving nodig bij Woonkeus Drechtsteden. Op de website van deze organisatie vindt u het aanbod van beschikbare huurwoningen van zes verschillende woningcorporaties uit de regio, waaronder ook Woonkracht10.

De woningcorporaties werken samen omdat zij hetzelfde doel hebben: een zo eerlijk mogelijke verdeling van de woonruimte. "Daar zijn spelregels voor opgesteld. Iedereen die op een bepaalde woning heeft gereageerd, komt op een lijst. De woningzoekende die het langst staat ingeschreven, komt bovenaan te staan en krijgt als eerste de woning aangeboden. Behalve wanneer er iemand met een voorrangsverklaring reageert, die gaat voor", vertelt Martine van der Plas, beleidsadviseur Wonen bij Woonkracht10.

Voorstromers

De woningzoekenden met een voorrangsverklaring zijn de 'voorstromers'. Zij hebben dringend een woning nodig om te voorkomen dat ze dakloos worden. "Dit kunnen mensen zijn die uit hun sloopwoning moeten, maar ook statushouders of woningzoekenden die vanuit een instelling door moeten stromen. Deze groep wordt steeds groter", vertelt Martine. "We doen er alles aan om een goede balans te vinden tussen de mensen met een voorrangsverklaring en de woningzoekenden die bij Woonkeus ingeschreven staan. Voor iedereen moet er een goede plek zijn om te wonen, dat is het uitgangspunt."

Woningtekort

Helaas zijn er te weinig woningen beschikbaar om iedereen aan woonruimte te helpen. Mensen staan vaak jaren ingeschreven om kans te maken op een woning. Dit probleem is ook niet snel opgelost; nieuwe huizen bouwen duurt lang en in onze regio is er niet veel bouwruimte beschikbaar.

"Om alle woningzoekenden toch een kans te bieden, kan iedereen meedoen aan een loting. Ongeveer 10 procent van het beschikbare woningaanbod op de website wordt namelijk door lotingen verdeeld. Omdat het bij de loting niet uitmaakt hoe lang je ingeschreven staat, komen daar veel reacties op." Tot slot heeft Martine nog een tip. "Schrijf je in bij Woonkeus Drechtsteden zodra je 18 jaar wordt, ook als je op dat moment nog niet direct op zoek bent naar een woning. Alle jaren die je ingeschreven staat, tellen immers mee. Ik hoor soms van 18-jarigen dat zij de inschrijving bij Woonkeus als verjaardagscadeau hebben gekregen, dat is een goed idee." ■

Meer informatie? Kijk op de website www.woonkeus.nl

WOONKEUS Drechtsteden

Hoe werkt het inschrijven bij Woonkeus?

- U bent minimaal 18 jaar oud.
- U heeft de Nederlandse nationaliteit of een geldige verblijfsstatus.
- De inschrijving is persoonsgebonden en kan niet aan iemand anders worden doorgegeven.
- Inschrijven kost eenmalig € 15,- (in 2022).
- De inschrijving moet u ieder jaar verlengen. De kosten voor het verlengen zijn in 2022 € 12,50.

Na uw inschrijving kunt u reageren als u interesse heeft voor een woning.

TIP

Om een sociale huurwoning te kunnen huren, mag uw inkomen niet te hoog zijn. De huur van de woning moet passen bij het inkomen. Ook het aantal personen van uw huishouden telt mee. Kijk voor het inschrijven of u in aanmerking komt voor een sociale huurwoning. Op de website www.woonkeus.nl vindt u een huur/inkomsten tabel.

Van eerste opvang tot begeleiden naar zelfstandigheid:

Het team van Vluchtelingenwerk Zwijndrecht met links teamleider Kirti Autar. Teamleider Hettie van den Berg uit Papendrecht was verhinderd.

De intensieve maar dankbare taak van VluchtelingenWerk

VluchtelingenWerk is actief in heel Nederland. De organisatie ondersteunt asielzoekers en vluchtelingen vanaf het moment dat ze worden opgevangen in Nederland totdat ze zelfstandig hun weg hebben gevonden in de gemeente. Samen met hun medewerkers, stagiaires en vrijwilligers helpen teamleiders Kirti Autar (Zwijndrecht) en Hettie van den Berg (Papendrecht) van VluchtelingenWerk statushouders bij het opbouwen van een leven in hun nieuwe woonplaats.

De opvangcentra voor vluchtelingen zitten bomvol. Op de televisie en in de krant zien we de beelden van mensen die buiten op het gras moeten slapen omdat er in het asielzoekerscentrum (azc) geen onderdak voor hen is. Jongeren en kinderen die alleen reizen en waar we geen veilige opvangplek aan kunnen bieden. “Elke dag in het azc is er een te veel. De omstandigheden zijn er soms vreselijk en mensen worden echt wanhopig”, vertelt Kirti Autar. “Zodra de verblijfsvergunning is toegekend, krijgen vluchtelingen een gemeente toegewezen waar ze naartoe moeten. Maar omdat er een tekort is aan woningen loopt de doorstroom vast. Ze kunnen niet anders dan in het azc blijven en afwachten. Gemeenten en woningcorporaties doen echt hun best om voor iedereen passende woonruimte te vinden, maar ook voor hen is de druk heel groot.”

‘Elke dag in het azc is er een te veel. De omstandigheden zijn er soms vreselijk en mensen worden echt wanhopig’

Kirti Autar, teamleider Zwijndrecht

Opstarten

Als het eindelijk gelukt is om mensen onderdak te bieden, helpt een maatschappelijk begeleider van Vluchtelingenwerk hen om hun leven op de rails te krijgen. Want er moet natuurlijk van alles geregeld worden: de kinderen inschrijven bij een school, een huisarts vinden, financiële zaken in orde maken bij de sociale dienst en bij de belastingen en de bank, verzekeringen afsluiten, taalonderwijs, een inburgeringscursus en noem maar op. “Statushouders krijgen twee weken de tijd om hun huis in te richten en zich te settelen, daarna moeten ze bij het azc uitstromen. Dat is heel kort, zeker als je de taal niet spreekt. De eerste drie maanden krijgen mensen begeleiding van VluchtelingenWerk bij het opstarten, daarna volgt er nog een jaar begeleiding naar zelfredzaamheid. We maken ze wegwijs en laten zien bij welke instanties ze moeten zijn”, vertelt Hettie van den Berg. “De nieuwe inwoners krijgen ook een welkomstprogramma van de sociale dienst aangeboden. Hierin leren ze meer over de sociale kaart en over omgaan met geld. Na drie maanden gaan we ons er steeds meer op richten dat mensen zich zelfstandig kunnen redden; onze begeleiding houdt namelijk na vijftien maanden op.”

‘Als vrijwilliger kan je heel direct iets voor anderen betekenen, onze vrijwilligers krijgen veel waardering van de vluchtelingen die ze bijstaan’

Hettie van den Berg, teamleider Papendrecht

Vertrouwensband

VluchtelingenWerk draait op vrijwilligers die door een teamleider worden ondersteund. Deze vrijwilligers geven tijdens het hele traject intensieve begeleiding; de statushouders krijgen een vast contactpersoon toegewezen. Kirti: “Vluchtelingen en vrijwilligers bouwen vaak een stevige vertrouwensband met elkaar op, we horen mooie verhalen. Het is ook heftig om in een ander land te komen en daar je ziel en zaligheid in de handen van een vreemde te leggen. Dan is het fijn om echt een klik met elkaar te hebben.”

‘Als vluchtelingen zich hier thuis willen voelen en meedoen in de maatschappij, is het fijn als zij zich vrij kunnen uiten’

Kirti Autar, teamleider Zwijndrecht

Vrijwilligers bieden dus niet alleen praktische hulp, maar spelen ook een rol bij het wennen aan een nieuwe situatie en het verwerken van alle indrukken. "Als vrijwilliger kan je heel direct iets voor anderen betekenen, onze vrijwilligers krijgen veel waardering van de vluchtelingen die ze bijstaan", vertelt Hettie. "Daarnaast is het ook leuk om je in andere culturen te verdiepen en te ontdekken hoe het in andere landen reilt en zeilt. Een verrijking van je eigen ontwikkeling." Veel vrijwilligers zijn gepensioneerd, of het zijn jonge stagiaires die na hun stage als vrijwilliger zijn blijven hangen. Om vrijwilliger bij VluchtelingenWerk te mogen worden, volg je eerst een verplichte cursus en kan je gebruikmaken van een groot aanbod meer specifieke cursussen.

Tolken

Aangezien vluchtelingen uit allerlei verschillende landen samenkomen in de azc's, wordt daar meestal Engels gesproken. “Om goed in te burgeren, is het belangrijk om de Nederlandse taal zo snel mogelijk te leren spreken", zegt Kirti. “Veel oefenen dus. In de bus, de supermarkt of op straat een praatje maken met anderen. Als vluchtelingen zich hier thuis willen voelen en meedoen in de maatschappij, is het fijn als zij zich vrij kunnen uiten." Momenteel is VluchtelingenWerk op zoek naar mensen die Farsi, Dari en Tigrinya (taal in Eritrea) kunnen spreken en als tolk op willen treden. Ook vrijwilligers met een maatschappelijke/juridische achtergrond zijn van harte welkom.

Wil je meer informatie of jezelf aanmelden als vrijwilliger? Kijk op de website: www.vluchtelingenwerk.nl. Je kan ook contact opnemen met de teamleiders in deze regio, zij vertellen je graag meer. Stuur een mail naar Kirti Autar: kautar@vluchtelingenwerk.nl in Zwijndrecht, of Hettie van den Berg: hvandenberg@vluchtelingenwerk.nl in Papendrecht. ■

De termen asielzoeker, vluchteling, statushouder en nieuwkomer worden vaak door elkaar gebruikt. Maar wat betekenen ze precies?

Een **asielzoeker** is iemand die zijn eigen land verlaat om in een ander land bescherming te vragen. Dit noemen we een asielverzoek. Daarna volgt een onderzoek, de asielprocedure, waarin wordt bekeken of de asielzoeker uit een land komt waar hij gevaar loopt. Vanwege oorlog, politieke overtuiging, ras, godsdienst of om een andere reden. Als dat zo is, kan iemand erkend worden als vluchteling.

Een **vluchteling** mag niet worden teruggestuurd naar een land waar zijn leven in gevaar is. Wanneer hij in Nederland mag blijven, krijgt hij een tijdelijke verblijfsvergunning voor vijf jaar. Zo iemand noemen we een statushouder of vergunninghouder.

Nieuwkomers of migranten zijn personen die voor langere tijd in Nederland willen blijven. Dat kunnen ook mensen zijn die niet uit een gevaarlijk land komen. Zij zijn hier voor studie, werk of hereniging met hun familie.

IND - Immigratie en Naturalisatiedienst
De IND beoordeelt alle aanvragen van mensen die in Nederland willen wonen of Nederlander willen worden.

COA – Centraal Orgaan opvang Asielzoekers
Het COA zorgt voor plaatsing en opvang van asielzoekers in opvanglocaties totdat over hun asielaanvraag is beslist.

AZC – Asielzoekerscentrum
Dit is een opvangcentrum waar asielzoekers verblijven totdat over hun asielaanvraag een beslissing is genomen. In Nederland zijn ongeveer 160 azc's.

GEZIEN, GEHOORD,

IN DE BUURT

Fotograaf Maartje Brockbernd loopt tijdens haar werk voor de Tien! altijd wel een huurder tegen het lijf. Deze keer kwam ze Mirjam Geerards (48) tegen in de Da Costastraat in Zwijndrecht.

Na bijna zevenentwintig jaar gaan Mirjam Geerards (48) en haar man de Da Costastraat in Zwijndrecht verlaten voor een woning in De Straatjes in Hendrik- Ido-Ambacht.

Hond Efina van Mirjam gaat met sprongen vooruit:

‘Ze mag in haar eigen tijd haar angsten overwinnen en als zij zover is, dan mag ze mee met post bezorgen.’

Locatie: Da Costastraat, Zwijndrecht
Tijdstip: 15.35 uur

“Het is nu bijna 27 jaar dat wij hier wonen, in de Da Costastraat. Mijn man is hier 45 jaar geleden geboren, in de oude Da Costastraat. Hij is een jaar weggeweest en toen gauw weer teruggekomen. Zijn ouders wonen hier ook nog steeds, al een jaar of vijftig. Het is echt een Zwijndrechtse buurt, een dorpje op zich. Zeker in het begin.”

“Vanaf ons balkon komen we volgend jaar op een bouwplaats te kijken en er komt een drukke weg dichtbij. Daarom willen wij weg. Ook omdat er steeds meer mensen komen wonen die net wat andere normen en waarden hebben qua netheid. Er gaat geen maand voorbij zonder politie. We wilden eigenlijk pas verhuizen op het moment dat ze gaan slopen, maar er worden nu huizen gebouwd waar wij heel graag naartoe willen. Een nieuwe wijk in Hendrik-Ido-Ambacht, De Straatjes.”

‘Ik bezorg post, heerlijk! De vrijheid vind ik fijn’

“Inmiddels werk ik ruim acht jaar voor PostNL. Ik bezorg post, heerlijk! De vrijheid vind ik fijn. De post van vandaag moet vandaag bezorgd zijn, je moet voor een bepaalde tijd klaar zijn en that's it. Ik ben postbode in postcodegebied 3332 en dat ligt tegen de grens van Hendrik-Ido-Ambacht aan, bij onze hopelijk nieuwe woning. Ik kom dan zelfs dichter bij mijn werk te wonen.”

Mirjam Geerards, 48 jaar **postbezorger**

“Efina is een straathond uit Portugal. Haar moeder is ziek van straat gehaald en binnen 24 uur bevallen in een asiel in Portugal. Op transport naar Nederland zei de oorspronkelijke adoptant af. Ze kwam in een asiel in Maastricht terecht, precies tijdens de overstromingen vorig jaar. Het asiel stond blank en mensen hebben haar toen tijdelijk opgevangen.”

Mijn man zei ‘Tegen drie jankende vrouwen kan ik niet op’

“‘Toevallig zag ik een oproep op Facebook op mijn verjaardag. Ik begon te huilen en zei: ‘Die hond, dat is 'm'. Mijn kinderen kwamen erbij en die begonnen mee te huilen. Mijn man zei: ‘Tegen drie jankende vrouwen kan ik niet op'. Ze gaat echt met sprongen vooruit, want ze is heel bang geweest. Ze mag in haar eigen tijd haar angsten overwinnen en als zij zo ver is, dan mag ze mee met post bezorgen.” ■

Vastgoedregisseur Miranda Snel heeft haar draai gevonden:

'Woningen die er mooi bij staan en waar mensen met plezier wonen, daar doe ik het voor'

Inmiddels werkt Miranda Snel al ruim 3 jaar bij Woonkracht10, het laatste jaar als vastgoedregisseur. Zij zorgt ervoor dat het onderhoud van de woningen en woongebouwen op tijd wordt aangepakt en goed wordt uitgevoerd.

Bij Woonkracht10 werken vier vastgoedregisseurs, ieder van hen is verantwoordelijk voor het planmatig onderhoud in een bepaald gebied. "Voor mij is dat Zwijndrecht. Bij planmatig onderhoud kan je denken aan schilderwerk, het vervangen van vloeren en daken of het onderhoud van liften in woongebouwen. Voor de bewoners is het belangrijk dat hun woning geen gebreken heeft en dat installaties probleemloos werken. Om de woningen in goede staat te houden, moeten we ver vooruit denken en plannen. Wat moet er aan onderhoud gebeuren en wanneer is het beste moment om dat te doen? Daarvoor heb ik wekelijks overleg met de assetmanager, die verantwoordelijk is voor de strategie op de langere termijn, en de gebiedsregisseur die de wijk en de bewoners kent. En natuurlijk stemmen we ook intern veel af met de verschillende afdelingen", vertelt Miranda.

'Bij de uitvoering zijn drie dingen belangrijk; coördineren, controleren en ingrijpen als dat nodig is'

Overlast beperken

Als vastgoedregisseur heeft Miranda een veelzijdige baan. Ze zorgt voor de voorbereiding van de projecten en controleert of bij de uitvoering alles volgens afspraak verloopt. Ze houdt overzicht in verschillende wijken tegelijk. "Daarbij kan het gaan om groot onderhoud, of om kleinere klussen zoals het aanbrengen van elektronische deursluitsystemen. Ik ga vaak op de locaties kijken en houd wekelijks contact met de aannemer of uitvoerder. Bij de uitvoering zijn drie dingen belangrijk; coördineren, controleren en ingrijpen als dat nodig is. Onderhoud brengt voor de bewoners immers vaak overlast met zich mee. En ook al is daar niet altijd wat aan te doen, het is toch vervelend. We proberen de overlast zoveel mogelijk te beperken en zoeken naar alternatieven als dat mogelijk is.
Het doel is om er samen voor te zorgen dat de woningen er mooi bij staan en dat het fijn is om er te wonen. We verwachten van de bewoners dat ze de vakmannen goed ontvangen, een vriendelijke groet of een kopje koffie voor hun inzet wordt dan ook erg gewaardeerd."

'Ik ben met een gespecialiseerde opleiding bezig die gericht is op de bouw. Daarvoor moet ik wekelijks naar school'

Kennis van bouw en techniek

Voordat Miranda als vastgoedregisseur aan de slag ging, werkte ze bij Woonkracht10 op de afdeling Wonen. "Ik vond het leuk werk, daar kan je ook echt iets voor de bewoners doen. Maar toen de functie van vastgoedregisseur vrijkwam, leek me dat een enorme uitdaging. Ik heb er goed over nagedacht voordat ik solliciteerde, ik heb geen bouwkundige of technische achtergrond of diploma's in die richting. En er zijn verder ook niet veel vrouwen die dit werk doen. Best bijzonder dat ik van Woonkracht10 de kans heb gekregen. Je moet echt in dit werk groeien, en inmiddels sta ik steviger in mijn schoenen. Dat komt ook omdat ik met een gespecialiseerde opleiding bezig ben die gericht is op de bouw. Daarvoor moet ik wekelijks naar school, maar de leerstof is erg interessant en deze kennis kan ik meteen gebruiken in de praktijk. Ik moet inspecties doen en rapportages lezen, dan praat het toch net wat gemakkelijker met aannemers als je een bredere basis hebt."

Staand en zittend op de ski's

Dat Miranda een uitdaging niet uit de weg gaat, blijkt ook in haar privéleven. Jaarlijks gaat zij wintersporten met een groep mensen met een lichamelijke beperking. "Ik werd hiervoor gevraagd omdat ik het diploma ski-instructeur heb. Het zou eenmalig zijn, maar inmiddels ga ik al 15 jaar mee", vertelt ze lachend. "We gaan naar Oostenrijk, Italië of Frankrijk, het is superleuk om je eigen passie met anderen te kunnen delen. Ik heb ook mijn diploma gehaald om aangepaste skilessen te kunnen geven en de groep hierin goed te begeleiden. Zo kan je als je blind bent of maar één been hebt toch staand of zittend leren skiën. Ons motto tijdens deze skireis is: Alles kan, zo lang het tegendeel niet bewezen is." Tegelijk zegt dit motto ook iets over de manier waarop Miranda naar haar werk kijkt. Want hoewel ze nu op haar plek zit, heeft ze ambities voor de toekomst. "Ik wil op termijn doorgroeien naar de rol van projectmanager. Je bent dan vooral bezig met verduurzaming, sloop en nieuwbouw. Interessant en uitdagend werk!" ■

Missie Woonkracht10
Samen thuis geven: we zoeken onze samenwerking binnen en buiten de organisatie, zodat we samen op betekenisvolle wijze zorgen voor huisvesting van mensen die daarvoor van ons afhankelijk zijn.
Zo zorgen we met oprechte aandacht voor passende, betaalbare en goede woningen in leefbare buurten.

Visie Woonkracht10
Thuis geven in buurten met fijne woningen waar plek en aandacht is voor iedereen die dat nodig heeft en extra kwetsbaar zijn in het bijzonder.

Woonkracht10 geeft thuis

Nuttige bijeenkomst met betrokken klantenpanel

Woonkracht10 organiseert drie keer per jaar een bijeenkomst met een klantenpanel om erachter te komen wat er leeft onder de huurders. Wat verwachten en ervaren zij? Wat vinden zij belangrijk? Hoe denken en praten huurders over de dienstverlening van de woningcorporatie? Donderdag 3 november was het klantenpanel uitgenodigd om met elkaar te praten over een belangrijk onderwerp: de missie en de visie van Woonkracht10.

Elke organisatie heeft een missie en visie nodig; dit geeft aan welke doelen er zijn en hoe je die wilt bereiken. Kortom: waar staat de organisatie voor en waar wil zij naartoe? De missie en visie van Woonkracht10 zijn niet nieuw, maar wel opnieuw beschreven. Het doel van de bijeenkomst was om erachter te komen of de deelnemers van het klantenpanel deze missie en visie herkennen en of zij hierachter staan.

Het klantenpanel bestond uit een gevarieerd gezelschap van dertien huurders die zich hiervoor vrijwillig hadden aangemeld. Zij wonen in Zwijndrecht, Papendrecht en Alblasserdam.

Het klantenpanel bestond uit een gevarieerd gezelschap van dertien huurders die zich hiervoor vrijwillig hadden aangemeld. Zij wonen in Zwijndrecht, Papendrecht en Alblasserdam; sommigen zijn nog maar sinds kort klant bij Woonkracht10, maar er was ook een deelnemer bij die al 45 jaar een woning huurt. Ook de redenen om zich aan te melden voor het klantenpanel waren verschillend. Over het algemeen kunnen we stellen dat huurders het belangrijk vinden om mee te praten, dat hun mening gehoord wordt en dat zij serieus genomen worden.

Gespreksleider Carla Klein vertelde vooraf dat er in een andere ruimte op een groot scherm meegekeken en geluisterd werd door een luisterpanel. Dit bestond uit circa 25 personen: leden van de directie en het management van Woonkracht10, de CombiRaad en medewerkers van verschillende afdelingen. Zij hadden geen inbreng in de discussie, hun taak was om te luisteren en hiervan te leren. Welke boodschap heeft de huurder?
En welke punten moeten nog aandacht krijgen om onze missie en visie waar te maken?

'Het contact is nu vooral zakelijk, maar ik wil niet als klant maar als mens benaderd worden. Leg uit wat jullie doen'

Communicatie
Al meteen bij de start zat de stemming er goed in bij het klantenpanel. De deelnemers waren open, betrokken en kritisch. En hoewel het niet de bedoeling van de bijeenkomst was, werden ook wat klachten geuit. Over reparaties die niet goed waren aangepakt, het uitblijven van maatregelen om de duurzaamheid te verbeteren, achterstallig onderhoud en het contact met de woningcorporatie.
Het onderwerp 'communicatie' kwam meerdere keren ter sprake. De huurders willen goed en op tijd geïnformeerd worden en betrokken worden bij de plannen, besluiten en projecten van Woonkracht10. "Niet alleen regels bedenken en facturen sturen, maar probeer je in te leven in de situatie van de huurders. Het contact is nu vooral zakelijk, maar ik wil niet als klant maar als mens benaderd worden. Leg uit wat jullie doen", legde een van de deelnemers uit.
Ook over het telefonisch contact met de wooncorporatie was niet iedereen tevreden. Veel ouderen vinden het toch al lastig om te bellen; zij vinden het bezwaarlijk om ergens om te vragen of een klacht door te geven. Een van de deelnemers (82 jaar) zei hierover: "Ouderen moeten serieus genomen worden. Zelf bel ik altijd op als er iets is, ik vind dat klachten adequaat opgepakt moeten worden. Maar als je zelf op een positieve manier het gesprek aangaat, maakt dat heus wel verschil."
Daarnaast werd aangegeven dat huurders graag de keuze willen hebben hoe zij informatie ontvangen. Veel oudere huurders geven de voorkeur aan brieven per post, terwijl jongeren informatie liever digitaal, dus via e-mail of app, toegestuurd krijgen.

'Ouderen moeten serieus genomen worden. Zelf bel ik altijd op als er iets is, ik vind dat klachten adequaat opgepakt moeten worden.

Aandacht
De gespreksleider vroeg het klantenpanel om een reactie naar aanleiding van een aantal kernwoorden uit de missie en visie. Het begrip 'aandacht' leverde een flinke discussie op. Het klantenpanel was het erover eens dat huurders recht hebben op aandacht van Woonkracht10, maar dat lang niet altijd zo ervaren. Uit de reacties bleek dat betrokkenheid, menselijk contact en wederzijds vertrouwen belangrijk zijn in een gelijkwaardige relatie tussen Woonkracht10 en haar huurders. "Ik ervaar een groot gat tussen mijzelf en Woonkracht10. De afstand is groot en dat is jammer want ik wil vrienden met jullie zijn", zei een van de deelnemers.
Om de wooncorporatie en huurders dichter bij elkaar te brengen, zou een meldpunt opgericht kunnen worden, het liefst in het woongebouw of de wijk zelf. Een plek waar je binnen kan stappen met vragen of voor informatie. Waar spreekuren gehouden worden zodat je gemakkelijk contact kan leggen. Bij voorkeur ook in de avonduren voor mensen die overdag buitenshuis werken. "Kom achter je bureau vandaan en ga de wijken in. Zoek het contact met de bewoners", was het advies.

lees verder op pagina 22 ->

Gespreksleider Carla Klein leidde de discussies van het klantenpanel.

'Ik ervaar een groot gat tussen mijzelf en Woonkracht10. De afstand is groot en dat is jammer want ik wil vrienden met jullie zijn'

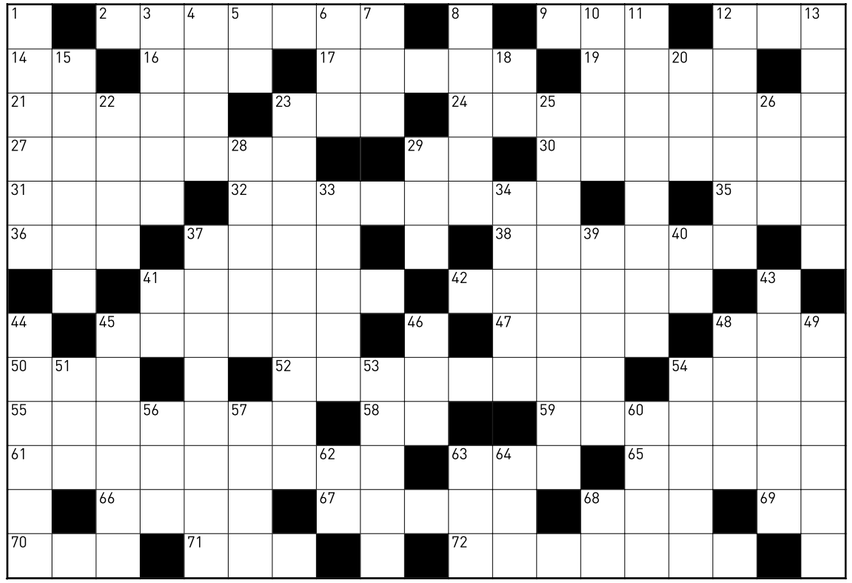
In een andere ruimte werd op een groot scherm meegekeken en geluisterd door een luisterpanel. Dit bestond uit: leden van de directie en het management van Woonkracht10, de CombiRaad en medewerkers van verschillende afdelingen.

Leefbaarheid
Een ander punt van gesprek: 'leefbare buurt'. In sommige wijken praten buren amper met elkaar en zijn veel mensen eenzaam. Zijn dit de mensen die als 'kwetsbaar' worden gezien? Een deelnemer vertelde over zijn buurt waar een app-groep is opgericht om elkaar te helpen en in contact te blijven.
Iemand anders stelde dat Woonkracht10 niet alles kan oplossen, bewoners zijn zelf ook verantwoordelijk voor de leefbaarheid in hun buurt. Ook blijkt niet altijd duidelijk wat binnen de wijk de rol is van de gemeente en het Sociaal Wijkteam. Wel werd duidelijk dat Woonkracht10 meer energie moet steken in 'leefbare buurten' om het te laten passen binnen de visie.
De kernwoorden 'passend en betaalbaar wonen' zijn te vaag en roepen vragen op. Betaalbaarheid is immers voor iedereen anders. Hoe kan het dat buren in hetzelfde type woning een ander huurbedrag betalen, wat zijn de argumenten? En gaat het bij passend wonen om het inkomen of om de gezinssamenstelling? Dit moet voor iedere huurder helder zijn en beter worden uitgelegd.

Conclusie
In de missie stelt Woonkracht10 dat zij zorgt voor 'huisvesting van mensen die daarvoor van ons afhankelijk zijn'. Maar het klantenpanel draait dit om; zonder bewoners is er geen Woonkracht10. Hieruit blijkt wel dat iedere groep een stelling vanuit zijn eigen oogpunt bekijkt, of zoals een deelnemer van het klantenpanel het uitdrukte: "We spreken allemaal vanuit onze persoonlijke situatie, ervaring en beleving. Dit geeft soms een beperkte blik."
Gelukkig zijn veel bewoners tevreden. Over hun woning, hun woonomgeving en over Woonkracht10.

Daar wordt ook hard aan gewerkt. Maar het is goed om ook te kijken naar de zaken die meer aandacht verdienen. De bijeenkomst met het klantenpanel heeft dan ook veel opgeleverd. Er zijn verbeterpunten naar voren gekomen waar aan gewerkt kan worden, om aan de verwachtingen van de huurders te voldoen. En de missie en visie? Die moet simpeler en duidelijker worden uitgedrukt, zodat voor iedereen helder is welke richting we opgaan. We houden u op de hoogte! ■

Kruiswoordpuzzel



© Sanders puzzelboeken

Horizontaal
2 liefdesgeschiedenis **9** slangvormige vis **12** afwaswater **14** perfect 1**6** bundel planten met aarde **17** zwenking **19** donkere vogel **21** sufferd **23** zonder moed **24** het land betreffend **27** afmeting **29** ondersteek **30** kleine draagzak **31** vogel **32** land in Europa **35** roem **36** onderzoeksinstituut **37** essentie **38** eetbaar schelpdier **41** slaan **42** kever **45** de mindere **47** lekkernij **48** kathedraal **50** voorkeur **52** wat het hoogst ligt **54** tricot sporthemd **55** lagere in rang **58** paardenslee **59** werklust **61** achteruitgaan **63** oever **65** in hoogste mate **66** aandachtig kijken naar **67** bewerkte dierenhuid **68** vooruit! **69** overmatig **70** plaaggeest **71** dakpunt **72** besmeurd.

Verticaal
1 hebbedingetje **3** hogere bieding **4** plak vis **5** reeds **6** politieke partij **7** grond bij een boerderij **8** hoofdstad van Vietnam **10** zangstuk **11** bevriezing van de salarissen **12** sportman **13** iemand voorzichtig uithoren **15** pendelaar **18** ezelsgeluid **20** slot **22** alleen **23** hoogleraarschap **25** keukengerei **26** deel van een korenhalm **28** proef **29** zo-even **33** foefje **34** taal **37** uiterlijk kenmerk **39** bouwmateriaal **40** daar **41** Griekse letter **43** solospeler **44** het oprukken **45** begeleider van leerlingen **46** op grote afstand **48** Venetiaans bestuurder **49** onvermijdelijk zijn **51** klip **53** groep van experts **54** deel van een mis **56** deel van de week **57** plaats in de Verenigde Staten **60** loopvogel **62** oude lengtemaat **63** rag **64** oppervlaktemaat **68** buislamp.

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

32	54	68	18	55	18	43	22	7

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

Mail uw oplossing vóór 3 maart 2023 naar:
puzzel@woonkracht10.nl
of stuur een briefkaart naar:
Woonkracht10,
Postbus 246,
3330 AE Zwijndrecht.

Vermeld duidelijk uw naam, adres én telefoonnummer.

In de vorige editie van de Tien is helaas een fout in de opmaak van de prijspuzzel gemaakt. De nummering in de oplossingsbalk was niet correct. Onze excuses hiervoor.

Winnaars van de Tien! puzzel in editie 28, mei 2022:

Dhr. W.J.M. Verbakel, H.I.Ambacht, mevr. A. van Hoven, Papendrecht en mevr. A. van Krimpen, Alblasserdam.

Van harte gefeliciteerd!

Wist u dat...

Wat is het recycle-tarief?

Het verwerken van restafval wordt steeds duurder. Als er niets zou veranderen, gaat de afvalstoffenheffing flink omhoog en dat willen we voorkomen. Daarom voert de gemeente vanaf 1 januari 2023 het recycle-tarief in.

Bij het recycle-tarief bestaat de afvalstoffenheffing uit een vast en variabel deel. De hoogte van het variabele deel wordt bepaald door het aantal keer dat je de ondergrondse container voor restafval gebruikt. Meer informatie vindt u op: **www.zwijndrecht.nl/recycle-tarief**. ■

Huur opzeggen

Wilt u de huur opzeggen? Dat kan op iedere dag van de maand, u hoeft dus niet te wachten tot het eind van de maand. De opzegtermijn is één maand en start vanaf de dag dat wij uw opzegging hebben ontvangen. Valt de laatste huurdag op een zaterdag, zondag of feestdag? Dan wordt deze verschoven naar de eerstvolgende werkdag. Als u bijvoorbeeld de huur op 18 november opzegt, dan eindigt de huurtermijn op 18 december. Is dit een zondag? Dan is de laatste huurdag automatisch maandag 19 december.

Korting

Wanneer u de huur minimaal 3 maanden van tevoren opzegt, krijgt u eenmalig een korting van € 75,- op uw netto huurprijs. Bij twee maanden is dat € 50,- korting. U moet ons dan wel de gelegenheid geven om binnen 2 weken na opzegging een voorinspectie uit te voeren en meewerken aan bezichtigingen met nieuwe huurders. De korting wordt verrekend na het inleveren van de sleutel. Wanneer u in verband met de sloop van uw woning de huur opzegt, geldt de korting niet. ■

Berichten via e-mail

Digitaal een brief of bericht versturen is beter voor het milieu dan per post. Het bespaart kosten en verzenden gaat supersnel. Daarom wil Woonkracht10 meer gebruik maken van e-mail. Om zoveel mogelijk huurders digitaal te bereiken, heeft Woonkracht10 uw hulp nodig. Is uw e-mailadres nog niet bij ons bekend of is uw e-mailadres gewijzigd? Geef het dan zo snel mogelijk aan ons door. U kunt hiervoor bellen met ons Service Center via (078) 620 20 00 of mailen naar: klantenservice@woonkracht10.nl.

U kunt dit, en nog veel meer zaken, ook regelen via MijnWoonkracht10 op onze website www.woonkracht10.nl ■

Reparatie nodig? Wij helpen u graag!

De Service Center medewerkers van Woonkracht10 volgen regelmatig trainingen om huurders zo goed mogelijk te kunnen helpen. Naast coaching in gesprekstechnieken, krijgen de medewerkers de komende weken een training in reparatieverzoeken. Zij gaan praktisch aan de slag met veelvoorkomende reparaties en materialen. Ook bezoeken zij een lege woning om te kijken naar de basisreparaties die zoal uitgevoerd kunnen worden.
Na deze 2,5 dag durende training hebben de medewerkers een beter beeld bij een reparatieverzoek en kunnen zij de klanten sneller en beter van dienst zijn.
Service Center: (078) 620 20 00. ■

De volgende editie van de Tien! verschijnt in mei 2023.