

Huurbelang



Jaarvergadering 4

Samen voor
de huurbelangen 6

Huren in Het Kasteel 8

Woningcorporaties
hebben ook
een sociale rol 10

Kale huur niet omhoog

De kale huur van een sociale huurwoning gaat dit jaar niet omhoog. Dit geldt vanaf 1 juli 2021 tot 30 juni 2022. Huurt u een vrijesectorwoning? Dan mag uw huur dit jaar omhoog. Maar voor het eerst zit daar een maximum aan: 2,4%. Dit geldt vanaf 1 mei 2021.

De verhuurder mag de servicekosten wel verhogen. Dit zijn kosten die bovenop de kale huur van de woning komen. Hij moet dan een overzicht van de kosten met u delen. En goed aangeven waarom



De HRHM en de huurdersbelangen

De Stichting Huurdersbelangen Regio Hollands-Midden (HRHM) behartigt de gezamenlijke belangen van alle huurders van Woonpartners in Gouda, Waddinxveen, Moerkapelle, Boskoop, Zevenhuizen, Moordrecht en Nieuwerkerk aan den IJssel.

Het bestuur van de HRHM bestaat uit huurders van Woonpartners. De HRHM doet haar werk in nauw overleg met de bewonerscommissies. Die zijn voor huurders het belangrijkste aanspreekpunt voor de gemeenschappelijke huurderszaken in de wijk of flat (bijvoorbeeld servicekos-



Contact

Voor vragen of opmerkingen over huurderszaken kunt u rechtstreeks mailen naar het bestuur via info@hrhm.nl. Op de hoogte blijven van het laatste nieuws en bijeenkomsten?

de kosten omhoog gaan. Bijvoorbeeld, omdat schoonmaakkosten duurder worden.

Huur vrije sector

Vanaf 1 mei 2021 zit er een maximum aan de jaarlijkse huurverhoging voor de vrijesectorwoningen. Dit geldt voor drie jaar. Dus tot 1 mei 2024. De Rijksoverheid berekent dit maximum volgens de wet op de volgende manier: 1% plus de inflatie. Dat is het aantal procenten dat het geld minder waard is geworden. Voor 2021 is de huurverhoging voor een vrijesectorwoning maximaal 2,4%. Dat is 1% plus de inflatie van 1,4%. Staat er in het huurcontract een huurverhoging van minder dan 2,4%? Dan geldt die lagere huurverhoging uit het huurcontract. Staat er een huurverhoging van meer dan 2,4%? Dan is de huurverhoging maximaal 2,4%.

ten of groot onderhoud). De commissies kaarten die zaken namens de huurders aan bij Woonpartners. Huurders moeten zelf zo'n bewonerscommissie oprichten. De huidige commissies staan op www.hrhm.nl. Hier is ook meer informatie te vinden over de HRHM.

Aanspreekpunt

De HRHM is in huurderszaken namens alle huurders gesprekspartner van Woonpartners. Voor sommige besluiten van de woningcorporatie is eerst instemming nodig van de HRHM. Anders mogen ze niet worden uitgevoerd. Dit is wettelijk geregeld. De HRHM houdt zich onder meer ook bezig met de realisering van de bouwafspraken die Woonpartners maakt met gemeenten. De HRHM volgt nauwlettend bijvoorbeeld ook ontwikkelingen rondom de zogenoemde Woonvisie die iedere gemeente maakt. In de Woonvisie is vastgelegd wat de gemeente van plan is op het gebied van woningbouw.

Aanmelden kan ook daarvoor via info@hrhm.nl, telefoon secretariaat HRHM:

(06) 22 28 82 91.

Bezoekadres (op afspraak) HRHM, Wingerd 42, 2742 SK Waddinxveen



Waar zijn de betaalbare huurwoningen? Met dank aan de verhuurderheffing heeft de overheid de woningcorporaties sinds 2013 op achterstand gezet om te leveren. De woningnood is groot.

Inhoudsopgave

Huurder & bestuurder	3
Jaarvergadering	4
Samen voor de huurdersbelangen	6
Huren in Het Kasteel	8
'Woningcorporaties hebben ook een sociale rol'	10
Hulp voor huurders met schulden	12
Buurder	13
De klachtenafhandeling loopt gesmeerder	14
Huurdersallerlei	16

Colofon

'Huurbelang' is een uitgave van de stichting Huurdersbelangen Regio Hollands-Midden (HRHM), de huurdersbelangenorganisatie van Woonpartners. Het magazine verschijnt in een oplage van 8.000 stuks.

Tekst: Jan Blom, Bureau Het Kleine Loo (Ton Schönwetter en Margreet van der Velde).

Fotografie: Jan Blom, Patrick Hamburg.

Vormgeving: Grafisch Arnold.

Druk: NL Drukwerk Pijnacker.

Contactadres redactie: redactie@hrhm.nl

www.hrhm.nl

■ Van de voorzitter

Huurder, let op uw belangen!

Rondom huren en huurwoningen speelt van alles. Als huurder is het belangrijk om scherp te blijven opletten dat de huurdersbelangen niet ondersneeuwen.

Wonen is een recht

Dat was één van leuzen tijdens de eerste landelijke woondemonstratie op 12 september in Amsterdam. Ruim vijftienduizend bezorgde huurders en woningzoekenden namen deel aan dat protest. Een tweede was op 17 oktober in Rotterdam. Ook andere actiegroepen zullen de komende tijd aandacht vragen voor verbetering van het woonbeleid.

In aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen op 16 maart volgend jaar organiseert de HRHM samen met BeWoGo net als vier jaar geleden een debat over de visie en het beleid van de gemeente Gouda inzake het lokale woonbeleid. De politieke partijen zullen daar hun plannen toelichten, die ongetwijfeld aanleiding zijn voor een stevig debat met de zaal.

Huurdersmanifest 2022

De HRHM werkt aan een update van het Huurdersmanifest dat wij gaan gebruiken in de discussies met de directie van Woonpartners en de gemeenten. Uiteraard komen hierin onderwerpen aan de orde als de wooncrisis, de energietransitie, leegstand en misstanden met huishouders.

Bewonerscommissies

Bewonerscommissies (BC) doen belangrijk werk, maar het is moeilijk om mensen te vinden die dit werk willen doen. De consequentie is dat een groot deel van de huurders het zonder BC moet doen. In principe zou een BC uit minimaal drie personen moeten bestaan. De HRHM heeft ervoor gekozen om ook te werken met contactpersonen per complex. De HRHM en de woningcorporatie stimuleren de oprichting van BC's.

BC's doen zeer nuttig werk. Zoals kritisch kijken naar de servicekosten. Zo ontdekte één BC in haar eerste jaar, dat de energierekening van de gezamenlijke voorzieningen zoals de liften, niet klopte. Er was een verschil van 1.400 euro. Met de gegevens

van de corporatie werd alles nagerekend. Uiteindelijk bleek dat de meterstanden bij de overstap naar een andere energieleverancier verkeerd waren genoteerd. Een fout van de woningcorporatie die uiteindelijk dat verschil voor eigen rekening nam. Goed overleg tussen huurder en verhuurder, op basis van vertrouwen en inzage in exacte cijfers is belangrijk.

Afgelopen jaar ontdekte de BC een hoger stroomverbruik in de parkeergarage. Er is uitleg gevraagd en gekregen. Dit keer betalen de huurders – terecht - een klein bedrag bij. Zonder inbreng van de BC waren deze kwesties niet aan het licht gekomen.

Verhuurderheffing

Op Prinsjesdag is een korting op de verhuurderheffing van 500 miljoen euro aangekondigd. De vraag van de Woonbond en de woningcorporaties was 1,5 miljard (volledig stoppen met de heffing). De Tweede Kamer ondersteunde dat. Maar wat gaat die korting precies betekenen voor de huurder? Een - zeer wenselijke - huurverlaging en voor de corporaties meer geld om nieuwe huizen te bouwen? Het is nu wachten op een nieuw kabinet dat de plannen gaat uitwerken. Een adder onder het gras is, dat die 500 miljoen in de praktijk door een hogere WOZ-waarde veel lager kan uitvallen.

Huurtoeslagen-affaire

In het tv-programma Kassa is op 25 september aandacht besteed aan misstanden rondom de huurtoeslag, die lijken op de affaire met de kinderopvangtoeslag. Huurders geven aan dat ze hoge bedragen moeten terugbetalen. Of dat de huurtoeslag zelfs wordt gestopt of geweigerd, terwijl daar geen duidelijke rechtsgeldige reden voor is. De Woonbond nodigt huurders die dit hebben meegemaakt uit dit te melden bij het Meldpunt huurtoeslag op www.woonbond.nl

Geert Boevink



Uitleg managers Woonpartners op de jaarvergadering

De jaarvergadering van de HRHM in Waddinxveen had het voltallige managementteam van Woonpartners op bezoek. Om te vertellen over hun werk, maar vooral ook om naar vragen en opmerkingen van huurders te luisteren. Vele onderwerpen kwamen langs, zoals energiearmoede, de leegstand en verkoop van huurwoningen en het onderhoud.

Woonpartners is volop in verandering. Bij de woningcorporatie is niet alleen het managementteam veranderd, ook is de werkwijze van de organisatie veranderd om zaken soepeler en beter te kunnen laten lopen. "Van de woningcorporatie wordt veel gevraagd: De huren laag houden. De woningen in goede staat houden. Voldoende sociale huurwoningen bouwen. De leefbaarheid vergroten", constateerde Merlien Welzijn aan, de nieuwe directeur-bestuurder van Woonpartners. "Wij zijn hier om naar u te luisteren en van u te horen of dat wat wij goed bedoelen ook goed uitpakt. En natuurlijk doen wij ook dingen fout. We snappen dat dit irriteert, maar we hopen ook op een beetje begrip. Als iets moeilijk is, dan is het wel communicatie", aldus Welzijn.

Energiearmoede

Opmerkingen, vragen en zorgen waren er zeker bij de zeventig aanwezigen in de zaal. Over huurwoningen die lang leegstonden. Over de verkoop van



Mark Dijsselbloem

sociale huurwoningen, terwijl er grote woningnood is. Over de afhandeling van een klacht. Over de energierekening die schrikbarend snel omhoog vliegt, terwijl de woning niet goed geïsoleerd is. Vooral die forse stijging van de energiekosten baart veel huurders zorgen. Juist degenen in de sociale huursector, omdat die het eerste financieel knel komen te zitten. Energiearmoede wordt dat dan genoemd. Die energiearmoede is overigens, net als de woningleegstand, ook een belangrijk thema in het verkiezingsdebat dat de HRHM en de huurdersbelangenorganisatie BeWoGo begin volgend jaar in Gouda organiseren.

Grootonderhoud

Vanuit het managementteam van Woonpartners werd aandachtig geluisterd,



Geert Boevink

uitgelegd en meegedacht. Woningen sneller verduurzamen blijkt een moeilijke. "Het groot onderhoud vraagt veel voorbereidingstijd en voor de uitvoering moet eerst geld vrijgemaakt worden op de begroting. Het onderhoud van een woningencomplex als de Lekkenborg in Gouda bijvoorbeeld kan daardoor pas in 2023 starten. Het wordt afgerond in 2024", legde Lesia Kovtun uit, het hoofd van de afdeling Vastgoed Onderhoud. Haar afdeling is verantwoordelijk voor onderhoud en de verduurzaming. Bij energiemaatregelen spelen allerlei afwegingen mee, vertelt ze. Zoals het energielabel. "Hoe lager het label, hoe hoger de prioriteit. Woonpartners heeft meer dan 300 wooncomplexen. We kunnen niet alle onderhoudswerk tegelijkertijd uitvoeren. Dat gaat financieel niet. We kijken bij onze afwegingen ook naar de technische kwaliteit van de bouw, de



Marcel Rog: "We moeten keuzes maken."



Lesia Kovtun met op de achtergrond Marcel Rog, Arie de Kwaadsteniet en Bart Zwamborn



Merlien Welzijn

gedane meldingen van reparaties en de kosten die zijn gemaakt. En we kijken naar de leefbaarheid. Voor sommige complexen zijn bovendien afspraken met de gemeente gemaakt.”

Merlien Welzijn: “Verduurzamen moeten we slim doen, want we willen ook lage huren. Verduurzamen kost geld. We zijn voortdurend op zoek naar mogelijkheden om alles te doen wat nodig is.”

Ook de verkoop van huurwoningen hoort daarbij. “Daar wringt de schoen.”

Verkoop van huurwoningen

Dit jaar gaan in totaal twaalf tot veertien huurwoningen in de verkoop. “Van de 55 miljoen euro die we aan huur binnen krijgen, gaat 15 miljoen naar de belastingen”, zegt Marcel Rog, manager Bedrijfsvoering. “We moeten keuzes maken.” Bij de verkoop van huurwoningen gaat het om woningen die “in het beheer lastig en kostbaar zijn”.

“Als we één woning verkopen kunnen we een paar nieuw bouwen, als we daar nog wat geld bijlenen”, vult Bart Zwamborn hem aan. Zwamborn is verantwoordelijk voor de nieuwbouw. De kosten daarvan zijn flink gestegen. “Vijf jaar geleden kostte een nieuwe woning bouwen door de gestegen kosten bijna de helft van wat

het nu kost.” Woonpartners bouwde de afgelopen jaren gemiddeld zo’n 100 tot 150 huurwoningen per jaar. Dit jaar zijn er maar 28 huurwoningen (Het Kasteel in Waddinxveen) bijgekomen. Op die woningen kwamen zes- tot zevenhonderd liefhebbers af. “In de wijk Triangel in Waddinxveen viel de bouw stil, omdat daar een uil bleek te wonen.” De uil werd beschermd door de natuurbeschermingswetgeving. De komende twee jaar komen meer nieuwbouwwoningen beschikbaar.

Vijfhonderd per jaar

“De afgelopen vijf jaar waren voor de corporatie extra heftig. Heftiger dan de tien jaar daarvoor”, constateerde Mark Dijsselbloem, manager Wonen. Mark heeft de leiding over een Team Verhuur (tien medewerkers), een Team Wijkaanpak (twintig medewerkers, onder wie woonconsulenten), dat zich bezighoudt met de leefbaarheid en zorgvragen van huurders, en een Team Incasso, dat zich ontfermt over huurders met betalingsachterstanden. Daarnaast is er nog het Klant Contact Centrum.

“Per jaar komen zo’n vijfhonderd huurwoningen vrij. Per maand staan er dus gemiddeld zo’n veertig tijdelijk leeg. Dat is normaal. Maar dit jaar waren dat

er in juni 120. Dat is bizar veel”, vindt Dijsselbloem. Inmiddels is de leegstand teruggebracht naar zestig woningen. Eind van dit jaar moeten dat er weer maximaal veertig zijn.

Wat onder andere meespeelde bij de grote leegstand, waren personele problemen en de coronamaatregelen, waardoor het organiseren van bezoeken van woningen veel meer tijd kostte dan normaal. Ook de tussentijdse opknabbeurt, nadat de verhuurder is vertrokken, had invloed. Dat kan soms langer duren als de woning in slechte staat is achtergelaten.

Voor dat onderhoud werkt de afdeling Vastgoed Onderhoud (22 medewerkers) van Lesia Kovtun sinds vorig jaar met twee vaste bedrijven. “Dat werkt nog niet helemaal, zoals wij willen, maar stap voor stap gaat het wel steeds beter”, aldus Lesia. Met de twee bouwbedrijven is een vijfjarig onderhoudscontract afgesloten. “Dat zijn prestatiecontracten. Wij checken ieder kwartaal hoe er gepresteerd wordt. Daarbij kijken we naar de kwaliteit van het onderhoud, maar ook naar de tevredenheid van de huurder over het uitgevoerde werk.”

Volgend jaar

Volgend jaar wordt de jaarvergadering van de HRHM weer in het voorjaar gehouden. Geert Boevink, de voorzitter, kijkt ernaar uit. Ook voor de HRHM was ‘corona’ erg ongemakkelijk. Onder andere, omdat er geen bijeenkomsten georganiseerd konden worden en er ook geen evenementen waren zoals De Dag van de huurder. De persoonlijke, informele contacten met huurders werden flink gemist. Voor het bestuur van de HRHM zijn die contacten cruciaal om goed zijn werk te kunnen doen.

Ton Schönwetter



Rachid el Ousrouti

Tijdens de jaarvergadering hield ook Rachid el Ousrouti een korte inleiding. Rachid zit namens de huurders in de Raad van Commissarissen van Woonpartners. Net als Arie de Kwaadsteniet. “De rol van commissaris is: goede vragen stellen. Ik zit daar niet om problemen van individuele huurders op te lossen. Dat moet via andere kanalen”, stelt Rachid. Een interview met Rachid staat op pagina 10-11.

■ Samen voor de huurdersbelangen

Als het om de belangenbehartiging van huurders bij de gemeente Gouda gaat, trekt de HRHM samen op met BeWoGO, de huurdersbelangenvereniging van MozaïekWonen, de andere Goudse woningcorporatie. De twee organisaties hebben een Huurdersmanifest opgesteld en praten met de gemeente over de uitvoering van het woonbeleid. In februari organiseren zij samen een debat met de politieke partijen in het kader van de gemeenteraadsverkiezingen.

“Wij dienen dezelfde belangen. Het gaat over duurzaamheid, nieuwbouw en beschikbaarheid van wonen”, zegt secretaris Peter-Paul Jaspers van BeWoGo. “We weten wat we aan elkaar hebben en houden elkaar op de hoogte. In het overleg met de gemeente hebben we een gezamenlijke externe adviseur, die ons bijstaat”, vult Geert Boevink, de voorzitter van de HRHM, aan. Ton Renes, de voorzitter van BeWoGo: “De adviseur is ons klankbord. Ze overziet wat ook op andere plaatsen speelt, zodat je bij de gemeente en de woningcorporatie meer weerwoord kunt geven. En we hebben daarnaast ook nog de Woonbond, waar we op terug kunnen vallen.”

Tijd

Gemeentelijke woonbeleid ontwikkelen en uitvoeren is een proces van lange adem. Dat gebeurt in stappen en begint met veel ambtelijk overleg, het schrijven van een Woonvisie en discussie in de gemeenteraad en eindigt met bijvoorbeeld een Raamovereenkomst met Prestatieaf-

spraken voor de bouw van nieuwe woningen. Pas dan kan het werk aanbesteed worden en kunnen de woningcorporaties een bieding doen om een deel van de plannen (de bouw van sociale huurwoningen) uit te voeren. Het is meestal hét moment dat woningcorporaties elkaars concurrenten zijn. Maar ook samen een nieuwbouwproject oppakken gebeurt. Bijvoorbeeld als het om de bouw van een appartementencomplex gaat. Overigens gebeurt zoiets ook in samenwerking met bijvoorbeeld een pensioenfonds.

In bijna alle fases van het gemeentelijke voorbereidingswerk praten de huurdersbelangenorganisaties mee en kunnen ze invloed uitoefenen. Ook bij het toezicht op de naleving van de Prestatieafspraken doen ze dat.

Leefbaarheid

“In een nieuwbouwwijk moet minimaal 30% bestaan uit sociale woningbouw. Dat is echt noodzakelijk”, stelt Peter-Paul. Wat niet helpt, is dat kosten voor

nieuwbouw de afgelopen jaren flink zijn gestegen. “De stichtingskosten van een woning zijn in vijf jaar met zo’n € 100.000 toegenomen. Met de huurprijs loop je dan al snel vast, want die bouwkosten moeten terugverdiend worden”, zegt Peter-Paul. “De focus ligt momenteel sterk op bouwen voor jongeren. Je moet oppassen dat je niet alleen maar 2/3-kamerappartementen voor die doelgroep bouwt, want ze gaan ooit ook doorstromen naar een grotere woning. Nu kunnen gezinnen niet doorstromen. De overheid moet er dus voor zorgen dat ze dat ook kunnen. Ouderen willen wel, maar de bottleneck is dat je als alleenstaande oudere meer gaat betalen om kleiner te kunnen wonen.”

De HRHM maakt zich daarom bij Woonpartners sterk voor een proef om die doorstroming te bevorderen. Ook de BeWoGo is voorstander van zo’n proef. Ook Woonpartners en MozaïekWonen zijn voorstander van zo’n proef en hebben hun medewerking toegezegd.

Verhuurderheffing

Groot punt van zorg voor beide huurdersorganisaties is de verhuurderheffing, die de overheid de woningcorporaties sinds 2013 oplegt. “Dat kost alleen MozaïekWonen al 8,7 miljoen euro per jaar”, zegt Peter-Paul Jaspers. “Als die



Het dagelijks bestuur van BeWoGo: Peter-Paul Jaspers (secretaris), Ton Renes (voorzitter), Piet Verboom (penningmeester)

Andere organisatie

verhuurderheffing verdwijnt, kun je meer woningen verduurzamen en nieuwbouw realiseren. Dat is echt enorm.” Jaspers vindt de woningcorporaties te passief. “We moeten een strategie bedenken hoe we van die verhuurderheffing afkomen. Bijvoorbeeld geen nieuwbouw meer doen om druk te zetten op de regering in Den Haag.” Die kiest nu voor een verlaging van de heffing als een woningcorporatie nieuwbouw doet. Over de verduurzaming en het aardgasloos maken van woningen, zegt Peter-Paul: “Van het gas af is nog ver weg. Je kunt beter eerst de warmtevraag verminderen door woningen goed te isoleren. Daarmee compenseer je de gasprijstijging. De prijs is sinds eind vorig jaar met 30 cent per kuub gestegen. Reken maar uit wat dat kost als je 1.000 kuub per jaar verstoekt.”

Huurdersmanifest

Verduurzaming is een van de onderwerpen, die terugkomen in het Huurdersmanifest, dat de twee woningcorporaties dit najaar schrijven met het oog op de verkiezingen. Het eerste manifest is vier jaar geleden geschreven en in 2020 bijgesteld. Een van de hoofdpunten is dat de gemeente hoogste prioriteit moet geven aan de bouw van meer sociale huurwoningen.

Ook de verbetering van de doorstroming van oudere huurders naar een kleinere, betaalbare huurwoning staat hoog op de agenda. Net als de verlaging van de kosten van een huurwoning. Een huurder is nu gemiddeld 37% van zijn/haar inkomsten kwijt aan huur, energie en gemeentelijke heffingen. De huurdersorganisaties vinden dat de gemeente en de woningcorporaties ervoor moeten zorgen dat dit teruggebracht wordt naar 30%. Dat kan bijvoorbeeld door energieneutrale woningen te bouwen en de grondprijzen plus stichtingskosten voor de nieuwbouwwoningen te verlagen.

In februari organiseren de HRHM en BeWoGo een debat met alle politieke partijen in Gouda, waar die zaken aan de orde komen. De exacte datum, plaats en het tijdstip komen op de site van de HRHM (www.hrh.nl). Alle huurders van Woonpartners zijn welkom.



De HRHM en BeWoGo organiseren begin volgend jaar een verkiezingsdebat over het woonbeleid

Bij MozaïekWonen is de belangenbehartiging anders georganiseerd dan bij WoonPartners. De HRHM is een stichting die de belangen van alle 8.000 huurders van WoonPartners vertegenwoordigt. Wie bij WoonPartners huurt, wordt bij de woningcorporatie automatisch via de HRHM vertegenwoordigd bij de woningcorporatie. Voor de belangenbehartiging werkt de HRHM nauw samen met de bewonerscommissies, die de huurders zelf hebben opgericht, en met de contactpersonen van huurders. Ook kunnen huurders onder ander via de site www.hrh.nl en via de telefoon contact opnemen voor ‘raad en daad’.

Ledenhuurders

BeWoGo is – anders dan de HRHM – een vereniging. Daarvan zijn er bij MozaïekWonen vier. BeWoGo zet zich alleen in voor de huurders in Gouda. De huurders in Bodegraven-Reeuwijk, Moordrecht-Zuidplas en Gouderak hebben een eigen vereniging.

“Als vereniging moet je sterk rekening houden met de achterban”, aldus Ton Renes, de voorzitter van BeWoGo. Bij een vereniging moeten de huurders zich eerst aanmelden als lid. Bij BeWoGo zijn 1.200 van de 7.000 Goudse huurders lid. “Wij zijn er alleen voor de leden”, zegt Renes. “Die moeten toestemming geven met wat wij willen en ze kunnen het bestuur wegstemmen. Bij een stichting hoeft dat niet.” Renes zit inmiddels twaalf jaar in het bestuur van BeWoGo, secretaris Peter-Paul Jaspers is zes jaar bestuurslid.

Overigens krijgen beide belangenorganisaties financiële ondersteuning van hun eigen woningcorporatie om hun werk te kunnen doen. Het geld is afkomstig van de huuropbrengsten.



Huren in Het Kasteel

Thieu en Anja Mimpfen wonen sinds half juli in ‘Het Kasteel’ in Waddinxveen. Ze zijn erg blij met hun huurwoning in het nieuwe appartementencomplex. Ondanks “de kleine ongemakjes”, die je bij een nieuwbouwwoning kunt tegenkomen. In het Kasteel zijn 28 huurwoningen. Overwegend bewoont door oudere huurders.

De definitieve oplevering heeft duidelijk nog wat meer tijd nodig. Helemaal af is Het Kasteel in de wijk Triangel nog niet. Op één van de kantelen (de gemetselde muurtjes, zoals je die ook op een kasteel ziet) ontbreekt een betonnen afsluittegel. “We hopen dat het probleem snel opgelost wordt. Het is maanden geleden toegezegd, maar de aannemer is nog steeds niet langs geweest. Hopelijk leidt dit niet tot lekkages in de woningen”, zegt Thieu Mimpfen (69). “Dat het zo moeizaam gaat, kan te maken hebben met de coronacrisis. Of met personeelskort”, denkt zijn vrouw Anja.

Bepanting

Ook de toegang tot het dakterras heeft nog wat aanpassing nodig. “Er wonen hier veel mensen met een rollator of een rolstoel. Die kunnen nu niet naar het dakterras, want ze kunnen niet over de drempel. Maar daar wordt aan gewerkt.

Er komt een oprit”, vertelt Anja. “Woonpartners doet zijn best om de problemen zo snel mogelijk op te lossen.”

Het dakterras is nu, in september, nog kaal. Er is niets om op te zitten. Anja: “Hem inrichten als daktuin zou mooi zijn. Bijvoorbeeld met een hoge beplanting, waardoor je een natuurlijke zonwering krijgt.” Thieu: “We denken aan de oprichting van een bewonerscommissie om zaken geregeld te krijgen.”

Scotmobiel

“Wat ook onhandig is, is dat je sommige deuren niet met een tag-sleutel kunt openen, zo’n sleutel waarmee je een deur automatisch kunt openen. Vanuit een scootmobiel een deur openduwen gaat lastig. Daar is duidelijk niet over nagedacht bij het ontwerp”, gaat Thieu verder.

Er zijn overigens wel meer ‘geboorteproblemen’. Over sommige hebben ze zich



verbaasd, over andere kunnen ze alleen maar lachen. Weer andere nemen ze voor lief. Nog weer andere zorgen voor (kleine) ergernis. Zoals de deur naar het balkon die niet vastgezet kan worden. Ook dat wordt verholpen.

Liftkabels

Wat ook niet helemaal goed is gegaan, is het afsmeren van de bouwputten, waar de bouwstellingen in vastgezet waren. Die moeten opnieuw afgewerkt worden, zegt Thieu. Ook zo’n puntje: “Als je in de lift staat, hoor je boven je hoofd de kabels



Het Kasteel is aardgasloos



rammelen. Dat kan vast geen kwaad, maar het hoort niet.”
In het toilet is een gelige vlek, mogelijk veroorzaakt door een lekkage. “Bij de inspectie is gezegd: ‘We nemen het mee. Het wordt verholpen’. We hebben er niets meer over gehoord”, aldus Thieu. “Soms moeten dingen beter teruggekoppeld worden. Zo werkte bijvoorbeeld de voeling van een deur naar de bergingen niet goed, waardoor je met je fiets via de centrale hal moest. Dat het gerepareerd was, hoorde ik per toeval, omdat een andere bewoner me erop attendeerde. En toen ik belde over die ontbrekende betonnen afsluittegels kreeg ik te horen, dat wij ons in verbinding moesten stellen met de bouwer. Maar is dat niet een taak van de verhuurder?”

Snuffjes met instructie

Het Kasteel is een bolwerk vol technische snuffjes. De appartementen zijn gasloos en worden verwarmd met aardwarmte. Dat gebeurt met water dat via een buis de grond in wordt gepompt en er opgewarmd weer uitkomt. De vloerverwarming werkt in de zomer als koeling. “De thermostaat regelt alles. Daar moet je dus niet te veel aankomen”, zegt Thieu. “Bij de instructies zitten beschrijvingen die over allerlei typen apparaten gaan. Maar het type dat de bewoners hebben, staat er net niet bij. Daar mag nog wel eens naar gekeken worden”, vindt Anja. “Maar de medewerkers van Woonpartners doen alle moeite om je persoonlijk te komen uitleggen hoe alles werkt. Daar nemen ze ook echt de tijd voor. De instructies zijn soms te ingewikkeld. En

niet alleen voor ouderen. Ook jongeren hebben er moeite mee. Er staan beschrijvingen in voor ‘standaard-situaties’, maar die hebben wij niet”, vertelt ze.

Verwarming

“Wat echt hilarisch was, is dat niemand van de 28 huurders wist hoe je de elektrische verwarming in de badkamer kunt uitzetten. Dat zou je kunnen instellen. Je hebt hem namelijk maar hooguit twee uur per dag nodig. De rest is energieverstopping.” Thieu en Anja zetten hem nu maar handmatig aan en uit. Het Kasteel heeft een huismeester, die ook verantwoordelijk is voor andere complexen. Die is daardoor niet altijd direct aanspreekbaar.

Thieu: “De huisregels zijn erg streng. Alles wat je ergens neerzet, moet je ook weer meenemen als je weggaat. Je mag hier ook geen hennepkwekerij beginnen... Maar dat waren we toch al niet van plan.”

Lot uit de loterij

De Mimpens wonen op de vierde. Ze vinden het een lot uit de loterij. Hiervoor woonden ze in een grote eengezinswoning met een flinke tuin, maar die werd slecht onderhouden. Thieu: “We hadden vochtproblemen, maar de verhuurder wilde er niets aan doen. We hadden overal schimmel op de muur.” De problemen ontstonden toen een houten damwand bij hun huis werd vervangen. Door die stalen wand kon het grondwater niet meer weg, vermoeden ze. Ook een grote boom voor hun huis werd

weggehaald. Het vocht zocht vervolgens geleidelijk een weg via de fundering het huis in.

Stilte

Anja: “In zo’n nieuwe woning moet je opnieuw je weg zien te vinden. Maar het is super. De ramen hebben driedubbel glas. Je hoort hier echt helemaal niks. Dat is echt bizar. In onze woning op het Noordeinde had je altijd lawaai. Hier is het muisstil. Dat is een bijzondere ervaring. Alsof je midden op de hei staat.” Thieu: “Je wordt hier ’s nachts wakker van de stilte.” Anja: “Alleen de woonkamer viel in het begin wat tegen. Die is toch een stuk kleiner dan wij gewend waren.” Daar staat tegenover: Het uitzicht op de jonge wijk is fantastisch. Vanaf het Kasteel reiken de vergezichten tot aan Rotterdam. Anja: “Alleen het groen moet nog groeien. Hopelijk wordt het net zo groen als op andere plekken in Waddinxveen.”

Parkeerplekken

Wat nog een pijnpuntje is, is de parkeergelegenheid. Anja: “Er is geen plaats. Dit is een buurt met veel jonge gezinnen en twee auto’s voor de deur. Een van die twee wordt dan hier neergezet. Veel mensen in dit complex zijn slecht ter been. Onze buurvrouw is invalide. De buurman kan nergens zijn auto kwijt.” Thieu: “Het zou mooi zijn als daarvoor iets geregeld zou kunnen worden.”

Margreet van der Velde



Anja en Thieu Mimpens: Prachtwoning

■ ‘Woningcorporaties hebben ook een sociale rol’

Sinds 1 juli is Rachid el Ousrouti de nieuwe huurdercommissaris van Woonpartners. Hij is door de HRHM voorgedragen voor die functie. De voordracht van een commissaris door huurders is wettelijk zo geregeld. De taak van Rachid is erop toezien dat Woonpartners de gestelde doelen haalt. Daarnaast is hij klankbord voor het bestuur.

Rachid is ondermeer lid van de auditcommissie. De twee leden van die commissie zien erop toe dat de woningcorporatie op financieel gebied volgens de regels werkt. Ook kijkt zij bijvoorbeeld naar de financiële risico's die de woningcorporatie loopt. De vijfkoppige Raad van Commissarissen kan vervolgens op advies van de commissie het bestuur opdragen aanvullende maatregelen te nemen. De HRHM heeft twee commissarissen in de Raad. Rachid is de opvolger van Inge Vermeulen. Zij was niet herkiesbaar, omdat ze de periode van maximaal twee termijnen van vier jaar had vol gemaakt.

Financieel specialist

Met de nieuwe vertegenwoordiger vanuit

de huurders heeft Woonpartners een commissaris met veel kennis en ervaring erbij gekregen. Rachid was eerder ondermeer lid van de Raad van Commissarissen van Trifolium Woondiensten in Boskoop en van de Raad van Commissarissen van WoonForte, een woningcorporatie in Alphen aan den Rijn. Oorspronkelijk is Rachid fiscaal specialist. Hij adviseerde bedrijven over belastingzaken. Sinds 2016 is hij directeur van Rotterdam Vakmanstad (www.vakmanstad.nl), een onderwijsorganisatie die kinderen uit kansarme gezinnen helpt bij hun persoonlijke ontwikkeling. Vaak gaat het dan om kinderen, die in armoede leven en wonen in wijken met veel sociale stress. “Taal en rekenen zijn belangrijk, maar

lekker in je vel zitten is dat ook”, vertelt Rachid. Rotterdam Vakmanstad wil met haar onderwijsprojecten de kansengelijkheid in het onderwijs bevorderen. De Stichting is negen jaar geleden opgericht en ontwikkelt lesmateriaal en geeft als ondersteuning lessen voor het basis- en voortgezet onderwijs met extra aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling. De onderwijsprogramma's zijn opgezet rondom gezondheid, duurzaamheid en talentontwikkeling. Inmiddels nemen dertien scholen in Rotterdam hieraan deel. De Stichting verzorgt ondermeer koken en smaaklessen, judolessen, techniekles, filosofie en tuinieren in een schooltuin.

Woningcorporatie

Het onderwijsprogramma van Vakmanstad wordt ondermeer gesteund door woningcorporaties in Rotterdam. Zo was woningcorporatie Vestia financier van bijvoorbeeld een leskeuken voor een school. Overigens, Woonpartners



Rachid el Ousrouti: ‘Waar het om draait, is de balans tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit’

ondersteunt op dat vlak vergelijkbare initiatieven en activiteiten, zoals de Goudse Weekendschool. Ruim zestig leerlingen uit groep 7 en 8 van de basisschool krijgen daar op zondag extra les over bijvoorbeeld Gezondheidszorg en Orde & Veiligheid. Vaak gaat het dan om kinderen van naar Nederland gevluchte ouders die een verblijfsstatus hebben en die weinig van de Nederlandse samenleving afweten. De lessen worden gegeven door onder andere een timmerman, een advocaat en de burgemeester. Op de Weekendschool kunnen ook brugklassers op zondag onder begeleiding huiswerk maken. Woonpartners heeft de onderwijsruimte voor de Weekendschool beschikbaar gesteld. “Het spreekt mij zeer aan”, zegt Rachid.

Stimulerende rol

Die sociale rol van een woningcorporatie is belangrijk. Bij een woningcorporatie gaat het naast betaalbare huurwoningen ook om de sociale samenhang, saamhorigheid en de leefbaarheid in de wijk, waar die woningen staan. Een woningcorporatie kan daarin een stimulerende rol spelen. Dat gebeurt onder andere in buurten, waar een grootschalige renovatie nodig is, maar ook in nieuwbouwwijken. Woonpartners doet dat onder andere door te zorgen voor een gemeenschappelijke recreatieruimte voor activiteiten van de huurders in een complex. Maar ook bijvoorbeeld met de groenvoorziening rondom flats houdt de corporatie rekening met de leefbaarheid. Veelal gebeurt dat in overleg met de huurders.

Woningcorporaties kunnen de leefbaarheid in een wijk aanzienlijk helpen verbeteren, stelt Rachid. “Als commissaris bij Trifolium in Boskoop heb ik van dichtbij gezien dat je als corporatie dingen kunt veranderen in een wijk. Die kansen moet je grijpen. Je kunt de leefbaarheid bijvoorbeeld ook bevorderen door in een wijk woningen met hoge en lage huren te mengen”, zegt hij. “Je moet als corporatie zorgen dat je er bent voor de huurder. Dicht op de huurder zitten. De afstand tussen de corporatie en de huurder mag niet te groot worden. Daar moet je waakzaam in zijn. Een corporatie moet weten wat er leeft onder de huurders.” Rachid (48) werd op zijn 36ste commissaris bij de Boskoopse woningcorporatie.



“Voor de woningcorporatie is samenwerking met de huurders nodig om maximaal te kunnen ‘leveren’ en presteren”

Rachid, vader van drie kinderen, is geboren en getogen in het boomkwekersdorp. Hij woont er nog steeds.

Betaalbare woningen

“Als je Nederland vergelijkt met andere landen hebben we de sociale woningbouw in ons land in de afgelopen honderd jaar echt goed georganiseerd. De woningcorporatie is er vooral om te zorgen dat er betaalbare, kwalitatief goede woonruimte beschikbaar komt. Ze moet zorgen dat er voldoende aanbod aan betaalbare huurwoningen is. Dan moet je het financieel op orde hebben. Waar het om draait, is de balans tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit. De achterstand die de corporaties nu hebben opgelopen is bizar”, aldus Rachid. Het grote struikelblok is de verhuurderheffing, waardoor woningcorporaties jaarlijks vele miljoenen aan de overheid moeten overmaken. Geld, dat niet geïnvesteerd kan worden in nieuwbouw. Huurwoningen verkopen om nieuwbouw te kunnen betalen, zoals overal gebeurt, is geen oplossing voor het probleem, vindt hij. Dat leidt niet tot structureel meer (betaalbare) huurwoningen. Rachid: “Bezit verkopen aan beleggers is niet de

goede weg. Rentmeesterschap moet je doorzetten. We mogen wat in de afgelopen honderd jaar is opgebouwd, niet verloren laten gaan.” Dat de overheid de woningcorporaties ziet als ‘flappentap’ helpt daarbij niet echt, zegt Rachid. Woonpartners heeft desondanks en in tegenstelling tot vele andere corporaties de afgelopen decennia overigens koers weten te houden. De woningcorporatie staat te boek als een gezonde organisatie. Met grote renovatieprojecten, grootschalige investering in verduurzaming en (opvallend veel) nieuwbouwprojecten.

Korte lontjes

De eerste ervaringen van Rachid met Woonpartners waren positief. “Het introductieprogramma vond ik heel indrukwekkend. Binnen twee weken kreeg ik twintig medewerkers te spreken die mij bijpraatten over de corporatie.” Wat hem opviel, is het personeelsverloop bij de afdeling Verhuur. Dat is geen goede zaak, vindt hij. Aan verbetering van de situatie wordt gewerkt.

Voor de woningcorporatie is samenwerking met de huurders nodig om maximaal te kunnen ‘leveren’ en presteren. Het netwerk van belangenorganisaties als de HRHM en de bewonerscommissies is in de ogen van Rachid “het sociaal kapitaal van de corporatie”, zoals hij dat noemt. Dat netwerk gaat achteruit als er te weinig huurders zich voor die belangenbehartiging inzetten. Dat heeft ook zijn weerslag op het functioneren van de corporatie. Dat is een zorgelijke ontwikkeling, vindt Rachid. “Vooral jongeren willen zich niet voor lange tijd binden aan vrijwilligerswerk. In projecten willen ze eventueel wel meedoen”, is zijn ervaring. Het tekort aan vrijwilligers is ook terug te voeren op hoe de maatschappij zich ontwikkelt. Rachid: “Men komt vooral heel erg op voor zichzelf. Er is minder sociale samenhang. En mensen hebben een korter lontje. Dat ontploft aan de balie. Bijvoorbeeld aan die van de woningcorporatie. Dat maakt het werk er niet gemakkelijker op.”

Ton Schönwetter



■ Hulp voor huurders met schulden

Het aantal huurders met schulden groeit. Ook bij Woonpartners. De woonconsulenten van de woningcorporatie maken zich sterk om deze huurders te helpen. In Gouda heeft de Stichting KernKracht een project opgezet om steun en tips te geven bij schulden. Ook Woonpartners maakt gebruik van hun kennis en ervaring.

KernKracht is een belangenorganisatie die mensen ondersteunt die psychisch kwetsbaar zijn en in de problemen zijn geraakt. Dat kunnen daklozen met psychische problemen zijn die hulp nodig hebben, maar ook bijvoorbeeld een huurder met een schuldenprobleem. Het doel is voorkomen dat ze nog verder in de problemen komen. Het kan gaan om mensen die nergens anders terecht kunnen voor de hulp die nodig is. Bij de Stichting kan dat altijd. Dat doet ze zelf, maar ze helpt ook helpen door de opleiding van mensen met een psychische kwetsbaarheid tot ervaringsdeskundige en door voorlichting te geven aan organisaties. Dat laatste is onlangs ook bij die medewerkers van Woonpartners gedaan, die in hun werk te maken krijgen met huurders met allerlei soorten problemen, zoals huurders met een zeer grote betalingsachterstand. Bij sommigen is die ontstaan door geestelijke problemen, bij anderen heeft die achterstand juist gezorgd voor grote mentale problemen. In extreme

gevallen kunnen die leiden tot bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting. In alle gevallen is specialistische hulp nodig. Medewerkers van KernKracht zitten daarom bijvoorbeeld ook bij het overleg van het Sociaal Team, dat oplossingen zoekt voor mensen in dit soort situaties.

Spreekuur

“Soms komen we via Woonpartners in contact met huurders, maar soms zoeken huurders ook rechtstreeks hulp bij ons. Vaak tippen huisartsen, de gemeente of hulpverleners ons als er iets aan de hand is”, vertelt Dilva Encarnacao. Dilva is onafhankelijk Cliëntondersteuner bij KernKracht. Dilva: “Om het mensen zo gemakkelijk mogelijk te maken om bij ons aan te kloppen voor hulp hebben we een laagdrempelig spreekuur. Mensen met een probleem kunnen daar zonder afspraak gewoon binnenlopen en anoniem om raad vragen.” Meer informatie staat op www.KernKracht.nl.



Naast elkaar

Schuldschaamte

Schulden gaan vaak samen met een schaamtegevoel, zegt Maartje Weeda. Maartje is projectleider Herstel & Ervaringsdeskundigheid bij KernKracht. Gouda heeft in samenwerking met Kernkracht onderzoek gedaan naar de beste manier om mensen met schulden te helpen. “Waar ze behoefte aan hebben, is dat ze uit hun isolement worden gehaald, want schulden hebben maakt vaak eenzaam. Iemand met schulden heeft hoop nodig, dat hij er vanaf kan komen. Dat er een oplossing is. Dat kan bijvoorbeeld door te helpen met het regelen van een afbetalingsregeling. Maar ook aan praktische tips is behoefte. Over hoe je slim met je geld kunt omgaan”, geeft ze als voorbeeld.

Persoonlijke begeleiding

De steun komt van een ervaringscoach. “Wij maken graag gebruik van ervaringsdeskundigen”, aldus Maartje. “Mensen die zelf in een probleemsituatie hebben gezeten en daar uitgekomen zijn. En die weten wat het met je doet. Ze kunnen bij ons een training Werken met Eigen Ervaring volgen en daarna aan de slag gaan als ervaringsdeskundig vrijwilliger.” Maartje: “Als je schulden hebt, zit je in de overlevingsstand. Dan ga je vaak ook anders om met je angsten. Zo’n ervaringscoach kijkt en denkt bijvoorbeeld mee als er weer eens een dreigende brief van de gemeente komt. Als het nodig is, gaat zo’n coach ook mee naar een instantie om gemoederen te sussen.” Wie meer wil weten, kan voor informatie contact opnemen met Maartje: (06) 48 50 78 77.

Margreet van der Velde

■ Lekker bezig

“Wat gaat er door je heen?”, vroeg laatst de buurman die mij peinzend in de tuin zag staan. Nou, van alles ging er door me heen. Over mijn huis en over de zorgen. “Je moet goed luchten”, zegt mijn vrouw. “Frisse lucht is goed voor het binnenklimaat. Het virus waait dan het huis uit. Da’s gezonder en veiliger.” En dus gaan in voorjaar, herfst en winter regelmatig de ramen en deuren tegen elkaar open. En sta ik in een dikke jas buiten fris een luchtje scheppen. Ja, mensen... “Lucht je hart. Dat helpt”, zei mijn moeder zaliger altijd. Maar in coronatijden heb je er niet zoveel aan. Je zit behoorlijk opgesloten. Het voelt net als onze grasparkiet Piet in zijn kooi. Die heeft het hoogste woord. En als Bubbel en Babbel in de vissenkomp. Onze goudvissen die in hun kom in eindeloze rust hun rondje maken. Zonder blub of bah.

Bouwen maar!

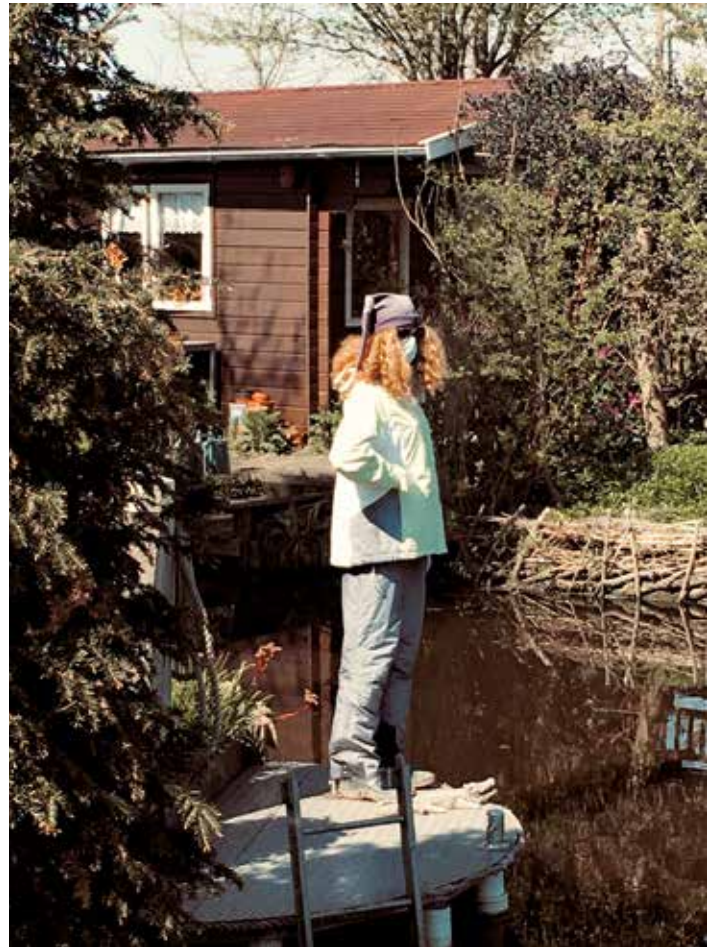
Wij wonen in een huurhuis met zicht op een rijtje koophuizen. Wij zitten hier tevreden. 240.000 huizen zijn er nodig, lees ik in mijn krant. In mijn wekelijkse rondje op de fiets zie ik ze overal verrijzen, de nieuwe nieuwbouwwijken. Bij Moordrecht, in de Zuidplas, in Waddinxveen richting de A12. In Zevenhuizen. Kennelijk is het niet genoeg.

Het Groene Hart wordt langzaamaan een Stenen Hart, maar wat wil je? Iedereen wil wonen. En liefst betaalbaar. Gehuurd of gekocht. Geïsoleerd, gasloos en met zonnepanelen op het dak.

Gehuurd gasloos?

Wij zijn zelf al aardig op weg. De woningcorporatie heeft ons huurhuis enkele jaren geleden gerenoveerd en geïsoleerd. De ketel is vervangen door een zuiniger exemplaar. En stoken doen we met mate. Wij zijn dus goed bezig voor het klimaat en de portemonnee. Wat kan je verder nog met je huis? Gasloos? Alles op elektrisch? “Best nog wel een dingetje”, zegt mijn vrouw. Zij heeft er verstand van. Dat gasloos gaat nog jaren duren. Bij een proefproject in Noord-Holland bleek dat stukken duurder dan voorzien en nog niet zo gemakkelijk om te realiseren. Voorlopig wachten we het eerst maar eens af. Overgeleverd aan de energiegeleerden. Kom, ik ga maar weer eens de hond uitlaten.

Buurder



■ De klachtenafhandeling loopt gesmeerder

Voor huurders met vragen, problemen of klachten is het Klant Contact Centrum (KCC) hét aangewezen adres. Een ingrijpende verandering in de afhandeling zorgt ervoor dat de huurder beter wordt bediend. Wie op de site van Woonpartners bij 'Ik huur' het contactformulier invult, wordt vaak sneller geholpen.

Bij het KCC komen zo'n 100 tot 150 telefoontjes per dag binnen en zo'n 200 mailtjes per week. De onderwerpenlijst is lang. Het gaat bijvoorbeeld over vragen van huurders die hun huur willen opzeggen. Vragen over hoe de apparatuur werkt. Verzoeken om hulp van mensen die op zoek zijn naar een huurwoning en vragen over de huur. Maar ook bijvoorbeeld vragen over schade aan een woning en klachten over de woning of over burenoverlast komen langs.

Verhuizers?

"Wij zijn het kloppend hart van de organisatie", zegt Renate van Mechelen de teamleider van het KCC. "Soms krijgen

we vragen, waarvan je je afvraagt: 'Hoe verzinnen ze het?'. Zo was er ooit een vraag over een kat van de burens die steeds op 'het kozijn' sprong als het raam open stond. We hebben ook eens een vraag gehad van een oudere meneer die vroeg hoe hoog een bepaalde tunnel in Waddinxveen was, want hij wilde eronder door met een verhuishwagen. Diezelfde huurder belde een dag later met de vraag of wij misschien een paar sterke mannen hadden die hem konden helpen met verhuizen", vertelt Renate.

In de wacht

Het Contact Centrum heeft acht medewerkers, ieder met zijn eigen specialisati-

sche kennis naast een brede basiskennis. De een weet heel veel van de verhuur, de ander weet meer over bijvoorbeeld zelfaangebrachte veranderingen in een huurwoning, een derde weet alles van de apparatuur. Renate: "De meeste huurders hebben de neiging om precies om 9.00 uur te bellen. Ik kan op dat tijdstip wel twintig medewerkers extra neerzetten en dan heb je nog steeds mensen in de wacht staan. Dat is ontzettend vervelend. Zeker als je in de wachtstand wordt gezet met een spoedeisend probleem. Je kunt vaak beter contact zoeken via het huurdersportaal Mijn Woonpartners op www.woonpartners-mh.nl. Als je via het portaal bijvoorbeeld je huur opzegt, komt dat rechtstreeks terecht bij de betreffende afdeling van Woonpartners die daarover gaat. Dat gaat sneller dan als je mij een mailtje stuurt met 'Renate, ik wil de huur opzeggen', want daarvoor is allerlei aanvullende informatie nodig. Die staat meestal niet in dat mailtje." Onvolledig ingevulde mailtjes zorgen



'We zitten er om de huurder te helpen'



Renate van Mechelen: Snellere afhandeling loopt via het contactformulier

wel vaker voor onnodig extra werk, aldus Renate. “We hebben wel eens een bericht gekregen met een klacht over burenoverlast, waarin niet eens een straatnaam vermeld was. Daar moeten wij dus vervolgens zelf maar achter zien te komen.”

Zelfde dag

Het KCC streeft ernaar op het einde van de dag alle vragen en meldingen afgehandeld te hebben. “Dat lukt lang niet altijd, maar meestal wel. Anders wordt het de volgende werkdag”, vertelt Renate. “Sommige vragen zetten we uit bij collega’s. De beantwoording kan dan soms iets langer duren. Dat hangt ook van het soort probleem af. Maar het kan ook zijn dat een betreffende collega ziek is of met vakantie. Ook dat kan wel eens voor een vertraging zorgen. Tussen oppakken en oplossen zit soms meer tijd.” Bij de afhandeling wordt ook gekeken naar de ernst van een probleem. De meest dringende problemen krijgen voorrang. Renate: “Zo’n probleem is bijvoorbeeld een huis dat slechts één toilet heeft en dat niet meer doorstroomt. Dan heb je echt een groot probleem. Dat kan niet wachten.”

Snellere uitvoering

Ook de afhandeling van dit soort problemen gaat tegenwoordig stukken sneller en efficiënter. Woonpartners werkt voor de uitvoering van werkzaamheden aan de woningen sinds begin dit jaar samen met twee grote aannemers. Die hebben instructies gekregen wat ze bij de woningen wel en niet zelfstandig mogen uitvoeren. Renate: “Als er een probleem is, regelt de huurder dat rechtstreeks

met de aannemer. Dat kan telefonisch via het keuzemenu van Woonpartners of online via een reparatieverzoek in het Huurdersportaal. Wij hoeven daar niet meer tussen te zitten. De aannemer weet wat hij mag doen en plant zelf een afspraak in. Vroeger werkten we met zes, zeven grote aannemers en nog een groep kleinere. Maar dat werkte niet goed. Wij planden dan hun werk in, maar dat werd dan vervolgens vaak weer door hen opnieuw ingepland, waardoor alles veel langer duurde.”

Verwarming en riolering

Zoals dat nu met de twee aannemers is geregeld, werd dit eerder ook al gedaan met een verwarmingsbedrijf en het rioolontstoppingsbedrijf. Daar werkt het precies hetzelfde. “Voor veel mensen is het nieuwe systeem voor het melden van technische klachten nog even wennen, maar uiteindelijk werkt dit beter”, zegt Ellen Jacobs. Ellen is medewerker Marketing & communicatie van Woonpartners. “Wij helpen mensen zo zelfstandig mogelijk hun probleem op te lossen en waar dat niet zo kan, helpen we hen op een andere manier verder”, vult Renate van Mechelen haar aan.

Zelf doen

De nieuwe werkwijze haalt in ieder geval ook druk weg bij het KCC. Renate: “Er zijn huurders die verwachten dat wij alles binnen een uur oplossen. Dat gaat sowieso niet lukken. Sommige klachten kunnen huurders ook zelf verhelpen. We krijgen ook wel eens een klacht en dat de huurder een uur later terugbelt met de boodschap dat hij het probleem zelf opgelost heeft. Sommige problemen kun

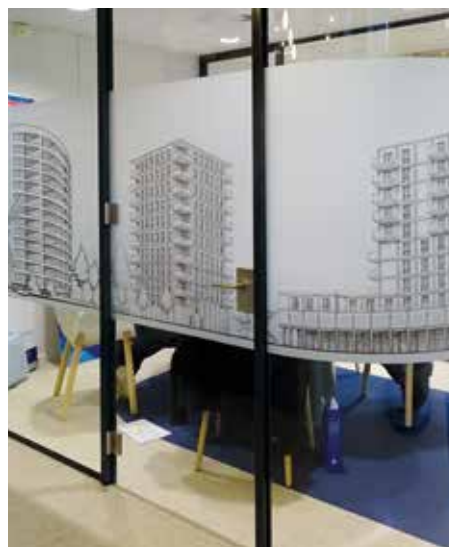
je gemakkelijk zelf oplossen. En dat moet je misschien ook wel zelf willen.” Zoals een doucheputje schoonmaken bij een verstopping.

Aardgasloos wonen

Wat het soms ingewikkeld maakt, is de techniek die is toegepast in bijvoorbeeld aardgasloze nieuwbouwwoningen. Wie in zo’n woning gaat wonen, moet zich realiseren, dat dat ander woon- en leefgedrag met zich meebrengt. Het verwarmingsstelsel is via allerlei technieken energiezuinig ingeregeld en zorgt voor een constante, aangename temperatuur in huis. Zo maar even de verwarming hoger en lager zetten, ontregelt dat systeem. Ook de ventilatie uitzetten en de ramen wagenwijd openzetten, heeft daar invloed op. Dat kun je beter niet doen. Wie dat alles niet weet of snapt, zoekt dan al snel met een klacht zijn heil bij het KCC. Ellen Jacobs: “Voor veel huurders is zo’n nieuwbouwwoning ingewikkeld. Daarom steekt Woonpartners ook veel tijd in voorlichting.” Zo probeert de corporatie huurders met instructiefilmpjes en ander instructiemateriaal zo goed mogelijk te informeren. Ook komen instructiemeesters bij de huurders persoonlijk langs om tekst en uitleg te geven over hoe de apparatuur werkt.

Renate: “We hebben er uiteindelijk allemaal belang bij dat de huurder prettig en tevreden woont. Onze storingsdienst staat voor spoedeisende hulp buiten kantooruren altijd paraat. Wij zelf zijn op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar. We zijn een luisterend oor. We zitten er om de huurder te helpen.”

Margreet van der Velde



Nieuwe directeur-bestuurder Woonpartners

Woonpartners heeft sinds 1 september een nieuwe directeur-bestuurder. Het is Merlien Welzijn. Zij volgt René Mascini op die per 1 juli met vervroegd pensioen is gegaan. Merlien is 47 jaar en woont met haar partner en twee kinderen in Rotterdam. Merlien was directeur-bestuurder van Woningstichting Sint Antonius van

Padua in Noordwijk. Ze werkt sinds 2004 in de volkshuisvesting. Ze heeft in verschillende functies bij meerdere woningcorporaties gewerkt, waaronder Vestia, De Nieuwe Unie, ComWonen/Havensteder en Tablis Wonen. De HRHM wenst haar veel succes en rekt op een prettige samenwerking in de huurderszaken.

Bewonerscommissie gezocht? Kijk op de website

Op de site van de HRHM is onder 'Bewonerscommissies' te zien in welke wijk en welk appartementencomplex een bewonerscommissie is en wat de commissie doet. Ook staat daar wie de contactpersoon is, mocht u de commissie willen benaderen met een probleem, vraag of opmerking over huurderszaken.

Huurcommissie oprichten

Huurders die een commissie willen oprichten, kunnen contact opnemen met de HRHM via info@hrhm.nl. Het bestuur van de HRHM staat klaar om huurders met advies bij te staan bij de

oprichting van zo'n commissie. Kijk voor meer informatie op www.hrhm.nl/bewonerscommissies



Op verkenning in Gouda

De HRHM heeft op 24 september met Merlien Welzijn, de nieuwe directeur van

Woonpartners, een kennismakingsronde door Gouda gemaakt. De tocht voerde



Merlien Welzijn met HRHM-bestuurslid Jan Blom (links) en voorzitter Geert Boevink (rechts) in het Willem Vroesenhuis

Personalialia

Nieuwe secretaris HRHM



Door het vertrek van onze secretaris Ruud Broere naar 's Hertogenbosch was de functie van secretaris vacant. Per 1 september is Elise Avôt uit Gouda het HRHM-bestuursteam komen versterken. Zij gaat het secretariaat beheren. Tot haar pensionering was zij contractsecretaris bij grote bouwprojecten als de Betuwelijn en de verbreding van de A4. Wij zijn zeer verheugd weer een vrouwelijk bestuurslid te hebben die zich wil inzetten voor de zeer diverse huurderszaken.

Nieuwsbrief

De HRHM wil de huurders niet alleen via Huurbelang, maar ook via een digitale nieuwsbrief op de hoogte houden. Meldt u hiervoor aan per e-mail via redactie@hrhm.nl. De e-mailadressen worden uitsluitend gebruikt voor de nieuwsbrief.

langs huurders, appartementencomplexen en eengezinswoningen. Het doel was haar een goede, geheel beeld te geven van de situatie van de huurders. Een soortgelijke rondgang wordt ook in andere plaatsen gemaakt.

Vroesenhuis

Gestart werd in de Leo Vromantoren in Gouda-Oost met koffie. Daarna volgde een rondleiding in het Nelson Mandela-centrum. Via het nieuwe complex De Willens ging het vervolgens onder andere naar het oudste bezit van Woonpartners-MH het Willem Vroesenhuis (1555) in het centrum van Gouda. Daarna ging het via Leliepark (Uiverplein) en de Vogelbuurt naar Westergouwe. In oktober heeft Merlien een soortgelijk rondje in Waddinxveen gemaakt.