

# Aan tafel #18

heemwonen.nl

Bewonerskrant HEEMwonen | Redactie: redactie@heemwonen.nl | Jaargang 4 | juli 2018

## Aan tafel met ... Mevrouw Panek

Ze vindt het zelf maar tegenvallen dit jaar, maar het balkon van mevrouw Panek (71 jaar) uit Schaesberg staat er toch echt stralend bij. Overal waar je kijkt, groeit en bloeit wel een bloem of plant. "Normaal gesproken heb ik nog veel meer bloemen op mijn balkon, maar door een longontsteking en last van mijn luchtwegen kan ik nu niet zo goed uit de voeten", verzucht mevrouw Panek. En dat is ze niet gewend.

### Bezige bij

Ze woont al 52 jaar (!) in deze flat en normaal gesproken is ze voortdurend in de weer. Mevrouw Panek vraagt dan ook niet graag om hulp als iets moet gebeuren. "Maar laatst kreeg ik hulp uit onverwachte hoek. Een pizzabezorger die toevallig in de flat was, hielp me om een zware zak potgrond naar boven te brengen. Dat heb ik toch maar laten gebeuren.", vertelt ze.

Op de begane grond heeft mevrouw Panek een werkruimte en een garage. Daar liggen alle materialen voor het bloemschikken. Ze vertelt: "Hier heb ik de nodige uren doorgebracht, ook met mensen uit de buurt, om bloemstukken te maken voor Kerst bijvoorbeeld."

### Groene oase

Vanuit de garage heeft mevrouw Panek toegang tot de openbare ruimte achter de flat. Ook hier ziet het er prachtig groen uit. Mevrouw Panek besteedt dan ook de nodige tijd aan het verzorgen van de planten, zodat iedereen in de flat er plezier van heeft. Ze vertelt enthousiast: "Laatst zat er een egel en natuurlijk komen er ook veel vogels op de vogelhuisjes af. Ik leg voer voor ze neer, zodat ze blijven komen". Ondanks de kwaaltjes peinst mevrouw Panek er niet over om te verhuizen naar een flat met een lift: "Nee hoor! Ik ben hier zó gewend en ik ken de buurt goed. Ik ga hier voorlopig nog niet weg."

Reparatieverzoek  
Bel: (045) 645 44 44



Verwarming  
of warm water  
Kies 1



Glasschade  
Kies 2



Iets stuk in  
de woning  
Kies 3

## WEETJES

Wist u datjes?

Wist u dat...HEEMwonen een nieuwe website heeft?

Wist u dat...u zich kunt registreren voor 'mijn HEEMwonen' en daarmee toegang krijgt tot uw persoonlijke pagina?

Wist u dat...de firma PVM in opdracht van HEEMwonen al onze woningen opmeet?

Wist u dat...er kans op legionellabesmetting bestaat als u kranen niet regelmatig gebruikt? Spoel na de vakantie even de douche en kranen door om het water te verversen!

Wist u dat...HEEMwonen buurtinitiatieven ondersteunt via het leefbaarheidsfonds?

## Contact gegevens

Telefoon (045) 645 44 44  
Bezoekadres Markt 52, Kerkrade  
Postadres  
Postbus 135, 6460 AC Kerkrade  
Email info@heemwonen.nl  
Website www.heemwonen.nl  
Woningaanbod en inschrijven  
www.thuisinlimburg.nl

waar je thuis bent....



Regel al uw  
huurzaken  
online!

# Maakt u al gebruik van 'mijn HEEMwonen'?

Goed nieuws! U kunt weer gebruik maken van uw persoonlijke pagina 'mijn HEEMwonen'. Na een aantal opstartproblemen is het nu mogelijk om een account aan te maken en in te loggen. U kunt dan 7 dagen per week, 24 uur per dag uw persoonlijke gegevens bekijken, uw contract(en) inzien en binnenkort ook de huur betalen.

## Nieuw in 'mijn HEEMwonen'!

Nieuw is dat u post van HEEMwonen nu ook via uw persoonlijke pagina 'mijn HEEMwonen' ontvangt en op een later moment kunt bekijken. Voorlopig valt dezelfde post ook nog gewoon thuis op uw deurmat.

## Hoe krijg ik toegang tot 'mijn HEEMwonen'?

Om toegang te krijgen tot 'mijn HEEMwonen' moet u zich eerst registreren. Hiervoor heeft u nodig: een e-mailadres, uw klantnummer en uw registratiecode.

Als uw e-mailadres bij ons bekend is, heeft u uw klantnummer en registratiecode inmiddels van ons per e-mail ontvangen. Niet gezien? Wellicht is deze e-mail dan in uw reclame-inbox of spam terecht gekomen.

## Heeft u uw klantnummer en registratiecode niet ontvangen?

Mail dan naar [info@heemwonen.nl](mailto:info@heemwonen.nl) om uw

klantnummer aan te vragen. Zet in deze e-mail in ieder geval uw volledige naam, uw woonadres en de geboortedatum van de hoofdhuurder.

Uw registratiecode kunt u aanvragen via de link 'Geen registratiecode ontvangen?' U vindt deze link op het inlogschermscherm als u op de website klikt op 'mijn HEEMwonen'. Volg na het ontvangen van uw registratiecode de volgende stappen.



## STAP 1. REGISTREREN

Ga naar onze website [www.heemwonen.nl](http://www.heemwonen.nl) en klik op 'mijn HEEMwonen'. U komt nu terecht op het inlogschermscherm van 'mijn HEEMwonen'. Klik dan op *Nieuw? Registreer u hier!* U gaat nu een account aanmaken. Vul hier uw klantnummer en registratiecode in. Als u deze gegevens

hebt ingevuld, kunt u een gebruikersnaam en een wachtwoord kiezen. Onthoud uw gebruikersnaam en wachtwoord goed of schrijf ze ergens op want hiermee krijgt u toegang tot 'mijn HEEMwonen'.

## STAP 2. INLOGGEN

Als u bovenstaande stappen goed hebt doorlopen, kunt u nu met uw gebruikersnaam en wachtwoord inloggen op 'mijn HEEMwonen'.

## Registreer u vóór 1 juli !

Als u vóór 1 juli een account aanmaakt, maakt u kans op een supermarktbon van €50! We geven er meerdere weg dus meld u snel aan! Misschien kunt u dan straks wel op onze kosten boodschappen gaan doen!

## Vragen of opmerkingen

Uw vragen of opmerkingen over 'mijn HEEMwonen' kunt u sturen naar [info@heemwonen.nl](mailto:info@heemwonen.nl) of bel ons op werkdagen op telefoonnummer (045) 645 44 44. Wij helpen u graag!



## Uw gegevens: veilig bij ons!

Op 25 mei is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. Dit is een privacywet die ervoor zorgt dat de bescherming van persoonsgegevens overal in de Europese Unie hetzelfde is geregeld. Privacywetgeving is niet nieuw, want voorheen bestond al de Wet bescherming Persoonsgegevens. HEEMwonen heeft zich de afgelopen maanden voorbereid op deze wet. Zo hebben wij onder andere onze privacyverklaring aangepast. U vindt deze privacyverklaring op [www.heemwonen.nl](http://www.heemwonen.nl).

Ook in 'mijn HEEMwonen' zijn uw gegevens veilig. Heeft u vragen over deze wet? Stuur dan een e-mail naar onze privacy officer via [privacy@heemwonen.nl](mailto:privacy@heemwonen.nl).

# Huiskamerprojecten Landgraaf

We schuiven aan bij Jack Zautsen, ouderenwerker bij Welsun. Hij coördineert en ondersteunt de huiskamerprojecten in de gemeente Landgraaf.

## Meer dan KKK

Jack begint zijn verhaal. 'Veel mensen hebben bij de huiskamers een verkeerd beeld van KKK, Kaarten, Kienen en Keuvelen. Ik wil benadrukken dat de huiskamerprojecten in Landgraaf veel meer omvatten. Op de eerste plaats zijn er veel meer activiteiten, denk aan sjoelen, bridgen, jeu de boulen, Tai-Chi, schilderen, biljarten, darten, wandelen of yoga. Ook is er computerles waarbij de deelnemers zelf bepalen wat ze leren. De één leert kaarten op de computer en de ander leert skypen met verre familie. Veel activiteiten zoals de Tai-Chi, zijn gericht op meer bewegen voor senioren. Daardoor is er minder valgevaar voor hen. De activiteiten zijn van grote



waarde voor de leden, maar ELKAAR ONTMOETEN is de grootste meerwaarde. Je leert er andere buurtbewoners kennen. Er ontstaan hechte banden en zelfs vriendschappen. Men helpt elkaar en er ontstaat toezicht/controlle op elkaar. Een voorbeeld; De buurman van drie deuren verder komt niet naar de computerclub.

Wat zou er zijn? Buren ontdekken dat hij een fikse griep heeft en bieden aan om boodschappen mee te nemen. Een mooi voorbeeld van hoe een sociaal netwerk kan ontstaan.'

## Begeleiding van Welsun

Welsun werkt volgens het principe

'voordoen - samen doen - zelf doen'.

Jack: 'Wij helpen die een 0000huiskamer willen opstarten. Wij helpen bij het samenstellen van een bestuur. Samen regelen we subsidies, richten we de locatie in, zetten activiteiten op en regelen leden voor de huiskamer. Uiteindelijk doet het bestuur dit zelf. Wij blijven op de achtergrond betrokken bij het huiskamerproject. Heeft het bestuur vragen? Dan helpen we ze daarbij. Een huiskamerproject staat of valt met vrijwilligers. Bestuursleden, maar ook de mensen die helpen bij een activiteit, zijn onmisbaar. Hierbij doen we ook graag een oproep aan vrijwilligers. Dus: We kunnen er altijd meer gebruiken!'

## Voor wie zijn de huiskamerprojecten?

De huiskamerprojecten zijn bedoeld voor buurtbewoners (55+), zowel huurders van HEEMwonen als niet-huurders. Wilt u deelnemen aan de activiteiten van de huiskamers? Word dan lid, het kost vaak maar enkele euro's per maand. Wilt u weten welke huiskamer bij u in de buurt is? Kijk op de website [www.huiskamerproject.nl](http://www.huiskamerproject.nl) of neem contact op met Jack Zautsen via 045-5323636 of [jack.zautsen@welsun.nl](mailto:jack.zautsen@welsun.nl)



# Mijn Heilust: terug op tv



De ontwikkeling in de Heilust

## Terug van weg geweest

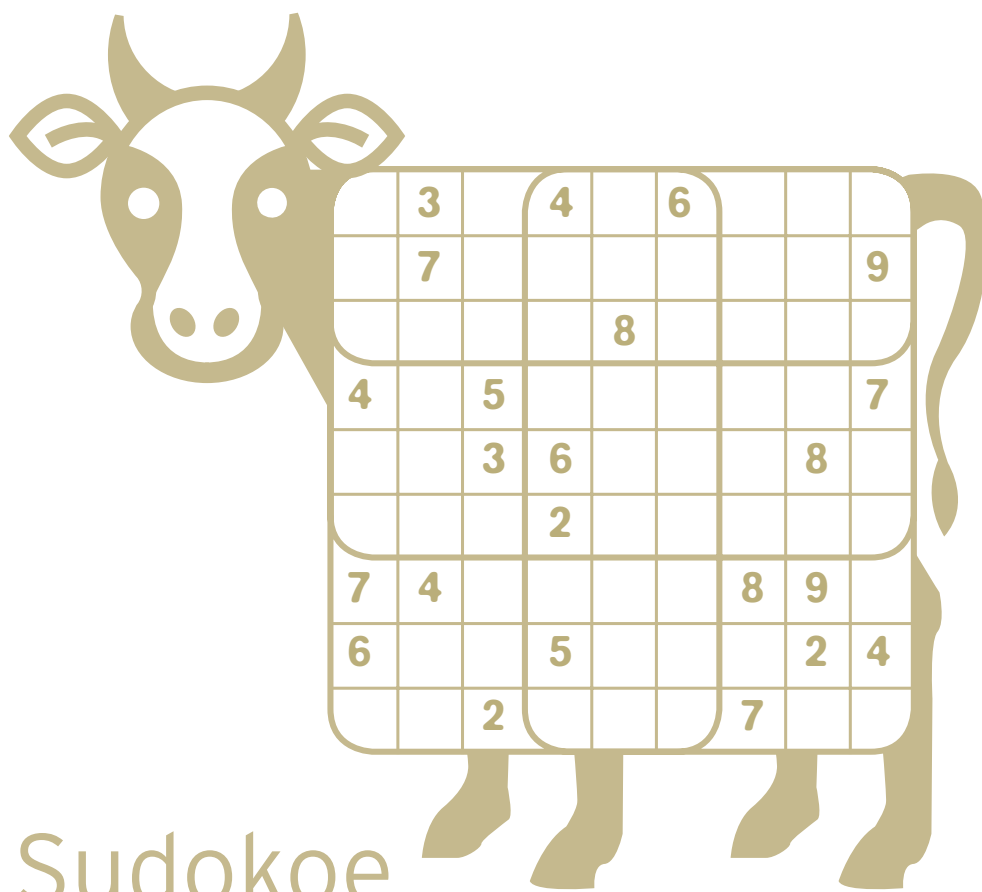
Na 7 jaar komt er een vervolg op de tv-serie 'Mijn Heilust'. Vanaf september 2018 zijn tien afleveringen over de Heilust te zien op L1. De Heilust is een buurt in Kerkrade-West waar de bevolking krimpt. Minder bewoners betekent dat minder huizen nodig zijn. Samen met bewoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties, gemeente Kerkrade, provincie Limburg, Stadsregio Parkstad Limburg en HEEMwonen hebben we een stadsdeelvisie opgesteld. De kernboodschap van deze visie is: 'West wint aan ruimte'; meer ruimte om te wonen, werken en spelen.

## Grondige aanpak

Om deze ruimte te creëren, heeft HEEMwonen in Kerkrade-West de afgelopen jaren heel wat woningen gesloopt. Woningen die niet meer voldeden aan de wensen en eisen van deze tijd. Ook maken we bestaande

woningen geschikt voor de toekomst. In de Bestaande Wijk van Morgen in Kerkrade-West hebben we 153 woningen extreem energiezuinig opgeknapt en in de Gladiolen- en Spireastraat hebben we 22 zeer duurzame nieuwbouwwoningen gebouwd. Op dit moment werken we hard aan 'Energiek Heilust' waarbij we 332 woningen extreem energiezuinig maken. Ook heeft de gemeente de openbare ruimte vernieuwd. Park West is vorm gegeven en ruimte om te spelen is ontstaan door de speeltuin die geheel in het teken van de mijnen staat. In maart van dit jaar is in de voormalige kerk 't Westhoes geopend. Inmiddels hebben diverse verenigingen, zorgpartijen en de Buurtkamer hun plekje daar al gevonden.

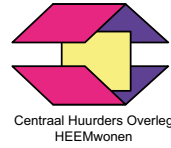
*De ontwikkeling die de Heilust de afgelopen jaren heeft doorgemaakt, is in beeld gebracht voor de tv-serie Mijn Heilust. Kijken dus vanaf september op L1 TV en in de Limburger.*



## Sudokoe

Plaats een cijfer van 1 tot en met 9 in een leeg vakje zodat in elke rij, elke kolom en elk blok van 3x3 die cijfers één keer voorkomen. Wilt u kans maken op een cadeaubon? Maak een foto van de ingevulde Sudokoe. Stuur deze samen met uw naam en adres naar [redactie@heemwonen.nl](mailto:redactie@heemwonen.nl) of naar ons postbusnummer. De winnaar van de vorige Sudokoe is De winnaar van de vorige Sudokoe is mevrouw Meijs uit Landgraaf.

## CHOH: Centraal Huurders Overleg HEEMwonen



In Kerkrade en Landgraaf zijn vier huurdersverenigingen actief. Zij werken samen in het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen. De doelstelling van het CHOH is om op te komen voor van de belangen van de huurders van HEEMwonen. Het CHOH overlegt regelmatig met HEEMwonen over zaken die voor huurders van belang zijn, van huurbeleid tot en met leefbaarheid. Het CHOH heeft HEEMwonen ook geadviseerd over de jaarlijkse huurverhoging.

Het CHOH is altijd op zoek naar nieuwe leden die willen meedenken. Heeft u interesse of vragen? Stuur dan een e-mail naar [info@choh.nl](mailto:info@choh.nl). Op [www.choh.nl](http://www.choh.nl) vindt u meer informatie over de huurdersverenigingen.

Telefoon CHOH: 06 514 96 726  
Mail CHOH: [info@choh.nl](mailto:info@choh.nl)

## HEEMwonen laat alle woningen opmeten door PVM



Bij HEEMwonen vinden we het belangrijk om gegevens van onze woningen bij te houden. Daarnaast zijn wij wettelijk verplicht om over de meest actuele gegevens te beschikken. Bijvoorbeeld het energielabel, de woningwaardering en afmetingen van uw woning. Voor een deel hebben we deze gegevens al, maar ze zijn niet compleet en actueel of voldoen niet aan de wettelijke eisen. Daarom laten we al onze woningen opmeten door een externe firma, PVM. We gebruiken de gegevens voor het onderhouden van uw woning, voor het adverteren van woningen en sommige gegevens moeten we jaarlijks rapporteren aan het Ministerie van Wonen.

In Nieuwenhagen en in Kerkrade zijn de meeste woningen al opgemeten door PVM. Op dit moment is Schaesberg aan de beurt en rond de zomer volgt Ubach over Worms. Als uw woning aan de beurt is krijgt u een brief. De woningopname heeft geen direct gevolg op uw huurprijs. We verwachten dat alle woningen uiterlijk in het najaar opgemeten zijn. Als we de actuele gegevens hebben, kunnen we u sneller en beter van dienst zijn. Ons doel, een tevreden huurder, daar doen we het voor.



## Huurverhoging

Wij passen uw huurprijs ieder jaar in de maand juli aan. Wij leggen u nog eens uit waarom we dat ook weer doen.

### Waarom huurverhoging?

De huur die u iedere maand aan ons betaalt, gebruiken we om bestaande woningen te onderhouden, energiezuiniger te maken en voor te bereiden op de toekomst. Ook gebruiken we dat geld om woningen die niet meer voldoen aan de eisen van nu te slopen en nieuwe woningen te bouwen. Daarnaast zetten we ons in voor leefbare wijken en verzorgen we het groenonderhoud. We organiseren opruimdagen, brengen buitenverlichting aan en ga zo maar door. De eisen die aan bestaande en nieuwe woningen worden gesteld, worden steeds strenger. Wellicht volgt u de discussie over gasloos wonen wel. Dat kost ons als corporatie steeds meer geld. Om nu en in de toekomst aan die eisen te kunnen blijven voldoen, hebben we steeds meer geld nodig.

### Samen met bewoners

De huurverhoging is tot stand gekomen in overleg met het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen (CHOH). HEEMwonen kent een zeer gematigd huurbeleid. Het percentage waarmee we de huur verhogen, ligt dit jaar tussen 0 en 2,5 procent. Gemiddeld verhoogt HEEMwonen de huur met 0,92 procent per 1 juli 2018. We blijven daarmee ruim onder de huurverhoging die het kabinet toestaat. Ook blijven we ruim onder de inflatie van 1,4 procent. En woningen die gesloopt worden, krijgen géén huurverhoging.

### Verschillen in huurverhoging

De huurverhoging van uw woning kan verschillen met die van de buren. Soms hebben gelijke woningen verschillende huren. Om die verschillen weg te werken, krijgen sommige woningen een hogere huurverhoging dan andere woningen. Op onze website (zoek op 'huurverhoging') vindt u een filmpje waarin helder wordt uitgelegd hoe deze verschillen zijn ontstaan en wat woningcorporaties hieraan doen. Als u hierover vragen heeft, kunt u altijd even bellen of mailen. Wij helpen u graag!





# ONDER- HOUD GROEN

Veel regen en veel zon leidt tot een enorme groeisput van onkruid. Wij krijgen vaak de vraag waarom de tuinman vaak net vóór zo'n groeisput komt of pas weken erna. Dat komt omdat de groenbedrijven veel complexen van HEEMwonen onderhouden en ze daarvoor een planning maken. Er is niets zo onvoorspelbaar als het weer. Hiermee kunnen ze helaas geen rekening houden in de planning.



## Onkruidbestrijding wettelijk verboden

Het is wettelijk verboden om giftige bestrijdingsmiddelen te gebruiken. Onkruid tegen gaan of weghalen wordt daardoor steeds moeilijker. Op plaatsen waar het groen moeilijk te onderhouden is, kiezen we steeds vaker voor gras. Er komt minder onkruid en het ziet er toch altijd netjes verzorgd en groen uit. Verder zoeken we naar nieuwe mogelijkheden voor onze parkeerplaatsen en pleinen.

## Wat kunt u als huurder doen?

U bent verantwoordelijk voor het onderhouden van het achterpad van uw woning. Gebruik daarvoor alstublieft geen giftige bestrijdingsmiddelen meer. Brandgangen bij woningen zijn onze gezamenlijke verantwoordelijkheid. Wilt u ons helpen met het onkruidvrij maken én houden van de brandgangen? Mail naar [info@heemwonen.nl](mailto:info@heemwonen.nl) (t.a.v. de heer Brauers.) en u krijgt een speciale onkruidborstel van ons.

# Voorstelronde RvC: Carola van der Weijden

## RvC staat voor Raad van

Commissarissen. De raad bestaat uit vijf onafhankelijke leden die toezicht houden op de strategie, financiën en organisatie van HEEMwonen. In deze uitgave stellen we aan u voor: Carola van der Weijden.

## Dagelijks leven

Carola is geboren en getogen in Gulpen en woont daar samen met haar man Roel en hun drie kinderen: een dochter van 21 en twee zonen van 18 en 15. Naast haar gezin heeft Carola een verantwoordelijke baan als algemeen directeur bij de Universiteit Maastricht.

## In de RvC

Sinds februari 2017 maakt ze deel uit van de RvC van HEEMwonen. Carola: 'Ik wil in contact blijven met andere werkvelden, buiten de onderwijswereld. Dat geeft me een goed beeld van andere ontwikkelingen in de maatschappij'. Carola zit op voordracht van de huurdersraad in de RvC en heeft regelmatig contact met het Centraal huurdersoverleg HEEMwonen (CHOH).

Over haar rol in de RvC zegt ze: 'Elk lid heeft zijn eigen specialisme. De langetermijnvisie van HEEMwonen in



Carola van der Weijden

de gaten houden, daar ben ik goed in. Verder ben ik alert op 'regeldrift' vanuit bijvoorbeeld de wetgever. Verantwoordelijkheid afleggen is goed, maar het moet wel efficiënt en doelgericht zijn'.

## HEEMwonen

Haar beeld van HEEMwonen is dat het

een gezonde en goed functionerende organisatie is. Ze vertelt: 'Er gaat wel eens wat mis, maar je ziet dat de organisatie daarvan leert. Verder is HEEMwonen innovatief, koersvast en goed bezig op het gebied van duurzaamheid. Daar lever ik met plezier een bijdrage aan!'

# HEEMwonen haalt kwaliteitslabel

HEEMwonen laat haar dienstverlening beoordelen door het KWH, een landelijk kwaliteitscentrum voor woningcorporaties. In maart 2018 gaf het KWH aan dat HEEMwonen voldeed aan alle eisen om het kwaliteitslabel te verlengen. Marleen Greuel is bij HEEMwonen dagelijks bezig met de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij stelden haar de volgende vragen;

## Hoe meet het KWH (het kwaliteitscentrum) de dienstverlening?

'Het KWH vraagt iedere maand aan een grote groep huurders hoe tevreden zij zijn. Het zijn huurders die ons belden en een vraag stelden, meldde dat er iets



kapot was in de woning of bijvoorbeeld de huur beëindigden'.

## Waarom laat HEEMwonen dit meten?

'Wij zijn kritisch op ons zelf en vinden de

mening van onze huurders belangrijk. Wij krijgen van KWH een cijfer maar wij zijn op zoek naar de verhalen achter de cijfers. Ook dat kan KWH ons geven. Als een huurder ons beoordeelt met een vier of vijf dan doet ons dat pijn. Doordat de huurder in de vragenlijst zijn verhaal kan toevoegen, weten wij wat er fout is gegaan'.

## Wat doet HEEMwonen waardoor het kwaliteitslabel is behaald?

'Zoals ik al aangaf zijn wij op zoek naar het verhaal achter de cijfers. Met deze verhalen gaan wij aan de slag. Krijgen we een onvoldoende? Dan nemen we contact op met de ontevreden huurder. We luisteren naar zijn verhaal en zoeken samen een oplossing. Door dit verhaal achter het cijfer kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Krijgt u als huurder een vragenlijst van KWH? Vul hem in en deel uw verhaal met ons'.

# Problemen met de huurbetaling? Laat het ons weten!



## Laat het niet oplopen!

Kunt u de huur niet betalen? Of heeft u ineens hoge kosten in huis waardoor het betalen van de huur moeilijk wordt...laat het ons dan meteen weten. Hoe vroeger hoe beter! Hoe eerder u het ons laat weten, hoe beter wij u kunnen helpen! Laat uw schuld dus niet oplopen voordat u aan de bel trekt!

## Mail, bel of schrijf ons

Het beste kunt u een e-mail sturen naar [betalen@heemwonen.nl](mailto:betalen@heemwonen.nl). Eén van onze incassoconsulenten (Hennie Meijer, Manuel Penders of Carola Lutgens) neemt dan contact met u op

en samen met hem of haar kijkt u wat het beste is om te doen. Bellen of een brief sturen kan natuurlijk ook. Wij nodigen u dan uit voor een gesprek. Wilt u hiervoor liever niet naar kantoor komen? Hennie, Manuel of Carola schuift ook graag bij u thuis aan tafel aan.

## Voorkom erger!

Wij willen voorkomen dat u uw huis moet verlaten. Ben eerlijk, open en oprecht. Overleg met ons en laat ons zien dat u de problemen aanpakt en uw verantwoordelijkheid neemt. Wij helpen u graag!