

Aan tafel #34

heemwonen.nl

Bewonerskrant HEEMwonen | Redactie: redactie@heemwonen.nl | Jaargang 10 | Juni 2022

Aan tafel met... Meneer en mevrouw Drissen Zij wonen nu in één van de nieuwe woningen in Park West in Kerkrade.

West
Wint aan ruimte

HEEMwonen, de gemeente Kerkrade, de Stadsregio Parkstad Limburg en de provincie Limburg werken sinds 2011 samen aan de groei van Kerkrade-West onder de naam West wint aan ruimte. Er is veel veranderd. De duurzame buurt 'De bestaande wijk van Morgen in Kaalheide, Park West met de speeltuin en 't Westhoes zijn daar voorbeelden van.



Met de oplevering van 24 nieuwbouwwoningen in het park is het laatste deelproject van West Wint uitgevoerd. Samen met de inwoners is er hard gewerkt. De wijk is weer een aantrekkelijke, fijne en veilige plek om te wonen, werken en spelen. Dat vinden ook meneer en mevrouw Drissen. Zij vertellen ons waarom ze zo blij zijn om weer terug te zijn in Kerkrade-West.

Kerkrade-West voelde altijd al als thuis

Meneer Drissen komt met zijn ouders als 4-jarige jongen uit Indië in Kerkrade-West terecht; "Wij waren één van de eerste Indische mensen in de buurt. We werden heel snel opgenomen in de mijnwerkerskolonie.

Ik had snel vriendjes in de buurt en heb me hier altijd thuis gevoeld. In 1965 gingen hier de mijnen dicht en was er weinig werk. Ik was 16 en ben in mijn eentje naar Amsterdam gegaan om daar te gaan werken. Maar ik wilde snel weer terug naar Limburg."

Voor een ander zorgen past goed bij de familie Drissen

"Het lukte mij om terug te komen omdat ik een baan vond in Maastricht." vertelt meneer Drissen verder. "Elke dag reed ik langs het ziekenhuis met het gevoel dat daar mijn roeping lag. Door steeds vol te houden mocht ik aan de opleiding voor verpleegkundige beginnen. Later heb ik nog in de verpleegklinieken gewerkt en daarna nog vele jaren met hart

en ziel in de wijkverpleging gewerkt. Mijn passie is werken met mensen en er ook echt voor deze mensen te zijn. Het werk in de zorg was lichamelijk zwaar werk. Na 3 rug hernia's en een afgescheurde schouderpijper ben ik gestopt. Daarna heb ik als re-integratiecoach en maatschappelijk werker gewerkt voor jongeren die de weg kwijt waren. In 2015 kreeg ik kanker met uitzaaiingen. Géén operatie, géén chemo mogelijk: alleen bestraling. Een onzekere toekomst! Na 7 jaar mag ik er nog zijn en dat is zeer waardevol. Ik heb hier in de Heilust nog even vrijwilligerswerk gedaan." Mevrouw Drissen vult aan: "Dat is ook waarom ik zo trots op hem ben. Hij is altijd heel positief. Ook al laat zijn lichaam hem soms in de steek. Hij is altijd opgewekt en staat altijd klaar om anderen te helpen. Wij zijn 42 jaar samen. Ik ken hem niet anders."

Hofjeswoningen dragen bij aan saamhorigheidsgevoel

Toen zij hoorden van de hofjeswoningen wilden zij er heel graag naar toe. Niet alleen omdat meneer hier in Kerkrade-west is opgegroeid. De kinderen en kleinkinderen wonen heel dicht in de buurt. Meneer Drissen legt verder uit waarom ze er zo graag naar toe wilden verhuizen: "De manier waarop deze woningen met elkaar zijn verbonden,

aan een hofje, sluit helemaal aan bij de manier waarop ik altijd gewerkt heb en de manier waarop wij in het leven staan. De saamhorigheid sprak ons ontzettend aan. Dit hofje nodigt uit om contact te leggen. We hebben gezegd, als we hier komen wonen, willen we ook wat voor de gemeenschap betekenen. Zo wil ik me graag nog inzetten voor de buurt en de mensen hier mits mijn gezondheid dat toelaat. Ook de saamhorigheid met de nieuwe burens is er. Ikzelf heb twee linker handen. Mijn nieuwe buurmensen zijn enorm handig. Hoe leuk is het dat we elkaar zo kunnen helpen. Wij wonen er net en het voelt nu al goed en als thuis."

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



Hennep teelt is strafbaar

HEEMwonen staat niet toe dat in haar huurwoningen hennep wordt geteeld of geknipt. We staan geen enkele activiteit toe die op grond van de Opiumwet strafbaar is. Dit geldt dus ook voor drugshandel en de aanwezigheid van hennep en/of drugs! Voorbereidende handelingen zijn ook niet toegestaan. Dit zorgt voor gevaar en overlast, daarbij treedt HEEMwonen hard op.

Huisuitzetting

Ontdekken wij hennep en/of drugs bij u in huis? Dan heeft dat grote gevolgen. HEEMwonen stapt dan naar de rechter. Wij ontbinden uw huurovereenkomst via de rechter. Dit betekent dat u uw huis moet verlaten. De kosten van de rechter moet u zelf betalen.

Er zijn nog meer gevolgen voor u:

- U moet de kosten om de woning te herstellen betalen;
- Is er geknoeid met stroom in de woning? Dan sluit het energiebedrijf de aansluiting af. De kosten voor het opnieuw aansluiten én voor de illegaal afgetapte stroom moet u betalen;
- U krijgt een boete van de Belastingdienst;
- Heeft u een uitkering? Dan loopt u het risico dat deze wordt stopgezet;
- U heeft kans op een boete, werkstraf en/of gevangenisstraf én een strafblad;
- Wanneer u zich inschrijft bij Thuis in Limburg blokkeert HEEMwonen deze inschrijving voor 5 jaar. U kunt dan niet op woningen reageren.

Meld misdaad anoniem!



Denkt u dat er bij u in de buurt hennep gekweekt wordt óf dat er in drugs gehandeld wordt? Neem dan contact op met de politie op nummer 0900 8844 of meld de misdaad anoniem: 0800 7000.

Diner voor 2 voor onze trouwe huurders

Eerdere jaren feliciteerden wij onze trouwe huurders tijdens een gezamenlijke bijeenkomst. In 2021 zorgde corona ervoor dat dit nog steeds niet kon. Collega's bezochten de bewoners die 50 jaar of langer bij ons huurden. Wij bedankten hen voor hun vertrouwen in ons. Wij boden hen een thuis-diner voor 2 personen aan. Zij konden een menu naar keuze bestellen en daar samen van genieten.



Oproep: Bent of kent u een trouwe huurder?

Bent of kent u iemand die in 2022 ook 50 jaar of langer huurder is? Geef ons dat door. Dat kan door te bellen of mailen naar HEEMwonen.

Let op! Dat kan alleen als u, of diegene die u opgeeft, nog niet eerder door ons is gefeliciteerd.

John en Marjo geven huismussen, dwergvleermuizen en gierzwaluwen in Landgraaf een (tijdelijk) thuis



Aan de Prins Bernhardstraat en Mgr. Hanssenstraat in Landgraaf vervangt HEEMwonen de oude duplexwoningen voor nieuwbouw. De sloop is gestart. Hoe die nieuwe woningen eruit gaan zien, dat weten we nog niet precies. We onderzoeken daarvoor eerst wat de woonbehoeften zijn in de wijk. En welke doelgroepen er zijn. In de huidige woningen, woonden echter niet alleen onze huurders. Ook huismussen, dwergvleermuizen en gierzwaluwen maakten er hun thuis. Ze bouwden bijvoorbeeld nesten onder dakpannen, in spouwen en in nissen. Ook hun woning ging dus verdwijnen. HEEMwonen vindt het belangrijk om de natuur te beschermen wanneer we woningen renoveren, slopen en bouwen. We begeleiden hier niet alleen onze huurders naar een andere woning. We zorgden er ook voor dat de dieren een nieuw (tijdelijk) thuis kregen.



Vrijwilliger IVN timmert een van de vogelhuisjes

Samen met het IVN en omwonenden zorgden we voor plekken voor de dieren

In de nieuwe woningen komen straks voorzieningen in dakpannen en uitsparingen in het metselwerk. Daar kunnen de dieren zich opnieuw nestelen. Maar in de tijd tussen de sloop en de nieuwbouw hebben de vogels en vleermuizen een onderkomen nodig. IVN De Oude Landgraaf bleek een fijne partner om mee samen te werken. Zij hebben de kennis om nestkasten te bouwen die aansluiten op de behoefte van de dieren. Zij bouwen de nestkasten met volledig gerecyclede en duurzame materialen. Samen met hen hingen we nestkasten op aan bomen en palen in de wijk. Maar er was nog meer woonruimte nodig. Daarom vroegen wij de buurtbewoners of zij een nestkast aan hun gevel wilden

ophangen. John en Marjo Borjans waren direct enthousiast.

Het ophangen van de nestkast draagt bij aan een groene buurt

Marjo vertelt: "Wij houden van veel groen in onze tuin en ook in de straat. Wij boffen met de grote bomen die hier in de straat staan. In de tuin hebben we zelf ook veel groen. We hebben een insectenhotel en er komen veel vogels in de bomen die we achterom hebben staan. Daar kan ik echt van genieten. Ik ben heel blij dat er steeds meer aandacht is voor het openbaar groen. De wilde bloemen die op steeds meer plekken worden ingezaaid vind ik prachtig. Die zijn heel goed voor de bijen. De zomers worden steeds warmer en groen zorgt voor verkoeling. Ik ben voor meer groen en minder steen. Dan

wordt het regenwater beter opgenomen in de grond. Onze liefde voor de natuur zorgde ervoor dat we graag de vogels en vleermuizen wilden helpen".

Toekomstige bewoners van de nieuw te bouwen woningen zijn welkom

John vult haar aan: "We vinden het niet alleen belangrijk dat de buurt netjes, schoon én groen is. De sociale band in de buurt is net zo belangrijk. Er moet aandacht en respect zijn voor elkaar. Wij wonen hier in mijn ouderlijk huis. Mijn kinderen en ik zijn hier opgegroeid. Daardoor voel je je verantwoordelijk voor de buurt. Je kent elkaar. We zijn blij om te zien dat de buurt verjongt. We genieten ervan dat burens zich samen pakken. De toekomstige bewoners van de nieuwe woningen zullen wij dan ook hartelijk ontvangen."



John en Marjo

Goede dienstverlening; Alleen samen krijgen we dat voor elkaar

HEEMwonen streeft naar een goede dienstverlening. Daarom laten wij onze dienstverlening beoordelen door onder andere het KWH. Dat is een landelijk kwaliteitscentrum voor woningcorporaties. Wij zijn kritisch op ons zelf en vinden de mening van onze huurders belangrijk.



"Bewoners moeten het vertrouwen hebben dat ze goed geholpen worden."

V.l.n.r: Tamara, Neeltje, Fieke en Anita

Wij zijn dan ook heel blij dat we een goede beoordeling hebben gehad van onze huurders. Daardoor is ons KWH-label verlengd tot 24 maart 2024. Wij willen blijven leren en onze service verbeteren. Daarom hielden we in 2021 aanvullend op de KWH metingen een persoonlijk huurdersonderzoek naar onze KLANTFOCUS. Wij gingen bij een aantal huurders thuis langs. Wij vroegen hen om ons eerlijk en kritisch te beoordelen. Hun mening over onze dienstverlening op de onderdelen: reparatieverzoeken, algemene dienstverlening en sloop hebben we gebruikt om mee aan de slag te gaan.

Medewerkers HEEMwonen en ketenpartners werken samen aan verbeterideeën

Ongeveer 50 collega's werkten tijdens het KLANTFOCUS-onderzoek verschillende ideeën uit die ontstonden door de inbreng van de bewoners. Dat deden zij samen met medewerkers van onze 2 ketenpartners Habenu-van de Kreeke en Smeets VastgoedService. Deze 2 bedrijven regelen de reparatieverzoeken die u als huurder bij HEEMwonen meldt.

De ideeën die zijn ontstaan zijn heel verschillend; We ontwierpen bijvoorbeeld een kaartje dat we kunnen sturen naar bewoners om ze een hart onder de riem te steken, te feliciteren of onze excuses aan te bieden als iets niet goed verlopen is. Een klein gebaar dat een grote indruk kan achterlaten. Eén van de vele ideeën was een apart telefoonteam voor de reparatieverzoeken. Dat idee is uitgewerkt en sinds kort uitgevoerd. Tamara, Neeltje, Fieke en Anita vertellen hier meer over. Tamara en Neeltje werken beide bij het team Service en Advies bij HEEMwonen. Anita is coördinator Service & Onderhoud bij Smeets VastgoedService en Fieke was klantcoördinator Service bij Habenu van de Kreeke. Inmiddels heeft Fieke de overstap gemaakt naar HEEMwonen.

Specialistenteam zorgt voor snellere en betere afhandeling reparatieverzoeken

Tamara: "Wij werken met een groot team telefonisten bij HEEMwonen. Iedereen nam alle soort telefoontjes aan. Van vragen over een reparatieverzoek tot woning zoeken of vragen over de huurbetaling. Tijdens het onderzoek naar de reparatieverzoeken gaven bewoners aan dat ze zich niet altijd goed begrepen/geholpen voelden als ze een reparatieverzoek indienden. Het vraagt een bepaalde vakkundigheid van diegene die de telefoon aanneemt. Stelt diegene de juiste vragen? Kan diegene goed inschatten wat er aan de hand is?"

Neeltje vult haar aan: "Wij hebben veel medewerkers bij ons team. Van de vele onderwerpen waar we vragen over krijgen hebben we de nodige kennis. Maar daardoor was er geen echte specialistische kennis op één onderwerp. Soms moeten bewoners hun verhaal twee keer vertellen als wij bij het doorverbinden naar de ketenpartner niet goed kunnen aangeven wat er precies aan de hand is. Of we verbinden ze door met de verkeerde firma en dan duurt het langer voordat hun probleem wordt opgelost."

Anita: "Al eerder spraken Fieke en ik erover dat het heel fijn zou zijn als er binnen het telefoonteam

van HEEMwonen een specialistisch kleiner team zou zijn dat alle reparatieverzoeken opneemt. Op die manier heeft dat kleinere team meer kennis en gevoel bij die reparaties. Zo krijgen wij betere informatie over het probleem in de woning en kunnen wij beter inschatten wat er aan de hand is. Wij sturen dan direct de juiste monteur er naar toe."

Fieke vertelt waarom zij graag haar steentje wilde bijdragen aan het KLANTFOCUS-onderzoek: "Wij zien onszelf als een verlengstuk van HEEMwonen. Wij zijn eigenlijk allemaal collega's. We zijn 1 team met 1 taak. We moeten er samen voor zorgen dat de bewoners zich veilig en comfortabel kunnen voelen in hun huis. Dat klinkt heel simpel, maar dat is het niet altijd. Terwijl dit wel heel belangrijk is. Het KLANTFOCUS-onderzoek heb ik gebruikt om ons idee uit te werken en bespreekbaar te maken bij HEEMwonen. HEEMwonen heeft daarna samen met Habenu-van de Kreeke en Smeets VastgoedService het plan opgepakt en in gang gezet. En sinds een aantal weken werken we nu op deze manier."

Anita: "Nu we er mee gestart zijn ervaar ik meer rust. Voor mij is het duidelijker wie mijn aanspreekpunten zijn bij HEEMwonen. Diegene zijn heel goed op de hoogte van wat er bij een bewoner aan de hand is. Ik denk dat we zo veel sneller samen kunnen werken. Uiteindelijk worden de bewoners sneller en beter geholpen."

Tamara: "Ons gezamenlijk doel is om de bewoners het gevoel en het vertrouwen te geven dat wij er voor hen achteraan gaan. Dat betekent niet dat alles zo maar kan. Soms zijn verzoeken niet te realiseren. We zullen op sommige

HEEMwonen werkt intensief samen met haar 2 ketenpartners Habenu-van de Kreeke en Smeets Bouw.



Deze twee bedrijven zorgen voor de afhandeling van de reparatieverzoeken. Is er een ander gespecialiseerd bedrijf nodig? Dan zorgen de ketenpartners ervoor dat deze bedrijven bij onze bewoners langs gaan. Regelmatig is er overleg tussen HEEMwonen en haar ketenpartners. Zowel overleg door de directie als door de medewerkers op kantoor als de medewerkers die bij onze bewoners over de vloer komen. Alleen samen kunnen wij zorgen voor een optimale dienstverlening en tevreden bewoners.

Inkomende telefoongesprekken verdelen we over 2 teams.

Eén team speciaal gericht op de binnenkomende reparatieverzoeken en één team gericht op de overige/algemene vragen.

Belt u met HEEMwonen?

Dan kunt u kiezen uit 2 mogelijkheden:

- ➔ Heeft u iets kapot in of rondom uw woning? Of heeft u dit al eerder gemeld en daar nog een vraag over? **Toets 1**
- ➔ Voor alle overige vragen, **toets 2**

Het idee van de 2 telefoonteam is nu een aantal weken in gebruik. We blijven leren en onze service verbeteren. Heeft u goede tips voor ons? Of wilt u ons een compliment geven? Dat kan telefonisch via 045-645 44 44.

vragen "nee" moeten zeggen. Het is daarbij belangrijk dat we de bewoners uitleggen waarom iets niet kan."

Neeltje: "En ten slotte hebben de collega's ook meer werkplezier als de bewoners meer tevreden zijn. Ook niet onbelangrijk 😊."

ORIELLA

IN DE WIJK MET...

In deze rubriek "in de wijk met..." geven wij u een beeld van de werkzaamheden van onze mensen in de wijken. Deze week een kijkje over de schouder van Oriella.

Maak kennis met mij, maar ook met elkaar

Ik ben Oriella. Ik ben nu werkzaam in de buurt Kerkrade-west. Samen met de bewoners wil ik mij inzetten voor een fijne en leefbare buurt. Om ervoor te zorgen dat iedereen prettig kan wonen, is het goed om rekening met elkaar te houden. En om elkaar te leren kennen. Maak dus kennis met uw (nieuwe) burens. Is er sprake van een taalbarrière? Laat het ons weten. We werken regelmatig met een tolk samen. Wie weet kan hij/zij helpen.

Maak gebruik van het leefbaarheidsfonds!

Heeft u ideeën over hoe we de wijk, uw buurt of complex kunnen verbeteren? Laat me dit dan weten, dan kunnen

we dit samen oppakken. Gaat het heel goed in uw buurt? En hebt u ideeën om dit zo te houden? Ook dat hoor ik graag. Dit soort ideeën ondersteunt HEEMwonen vanuit het Leefbaarheidsfonds. Dit fonds wordt gevuld door HEEMwonen en beheerd door de commissie leefbaarheidsfonds. Deze commissie bestaat uit huurdersvertegenwoordigers en krijgt (administratieve) ondersteuning van HEEMwonen.

U kunt een aanvraag indienen via de website van HEEMwonen www.heemwonen.nl/nl/ik-huur/leefbaarheid/leefbaarheidsfonds



Dus... Lijkt het u leuk om een buurtactiviteit te organiseren? Is er bij u in het woongebouw behoefte aan een spelletjesmiddag? Wilt u een buurtBBQ organiseren in de zomer? Vraag een bijdrage aan bij het leefbaarheidsfonds. Heeft u daar hulp bij nodig? Laat het me weten. Ik help u graag.

Nieuws van de huurdersverenigingen

Het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen is een samenwerkingsverband van het Huurdersplatform Schaesberg, de Huurdersvereniging Kerkrade, Huurdersvereniging Ubach over Worms en de Bewonersbelangenvereniging Nieuwenhagen. Wij komen op voor belangen van de huidige en aankomende huurders van HEEMwonen. Dat hebben we gedaan tijdens ons advies over de jaarlijkse huurverhoging. Daar vertellen we jullie graag meer over.

CHOH was niet akkoord met de huurverhoging voorgesteld door HEEMwonen

HEEMwonen heeft ons het voorstel aangeleverd voor de jaarlijkse huurverhoging. In dat voorstel staat een gemiddelde huurverhoging van 1,94 % voor de sociale huurwoningen. HEEMwonen stelt voor om de huur van de woningen met een hoge energieprestatie (de beter geïsoleerde woningen) te verhogen met 2,3%. De huur van de woningen met een lage energieprestatie (de minder goed geïsoleerde woningen) krijgen geen huurverhoging. De vrije sector woningen krijgen een huurverhoging van 3,3 %. Wij, het CHOH, reageerden afwijzend op dit voorstel. Wij deden een tegenvoorstel om, net als in 2021, géén huurverhoging door te voeren. Of eventueel een lager percentage. HEEMwonen heeft dit advies niet overgenomen.

CHOH begrijpt de argumenten maar blijft HEEMwonen kritisch bevragen en volgen

HEEMwonen geeft aan dat de huurverhoging nodig is zodat zij kunnen blijven investeren in de bestaande woningen, nieuwbouw, energiebesparingen en de leefbaarheid in onze buurten. Die argumenten begrijpen we. We volgen de

investeringsplannen van HEEMwonen kritisch, om te zien welke projecten daadwerkelijk worden gerealiseerd.

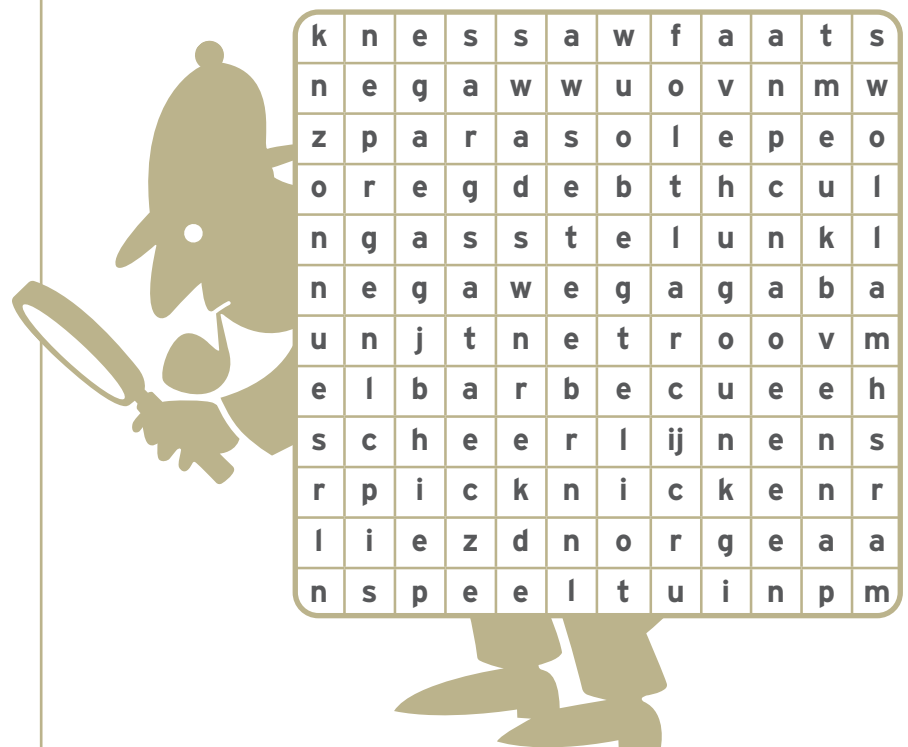


Namens het CHOH (Centraal Huurders Overleg HEEMwonen)
HV UoW (Huurders Vereniging Ubach over Worms)
BBVN (Bewoners Belangen Vereniging Nieuwenhagen)
HPS (Huurders Platform Schaesberg)
HVK (Huurders Vereniging Kerkrade)



Wij vinden uw mening belangrijk. Heeft u vragen of opmerkingen. Stuur dan een mail naar voorzitter@choh.nl of secretariaat@choh.nl of kijk op de website www.choh.nl.

Woordzoeker



In deze puzzel staan de woorden uit de lijst. Zoek deze woorden op in de puzzel en streep ze door. De overgebleven letters vormen een zin. Wilt u kans maken op een bol.com tegoedbon ter waarde van 20 euro? Stuur deze zin samen met uw naam en adres naar redactie@heemwonen.nl of naar ons postbusnummer.

Wij wensen u veel puzzelplezier!

De winnaar van de woordzoeker in Aan Tafel #33 is Mevrouw Ramaekers uit Landgraaf. Hartelijk gefeliciteerd!

afwassen	gras	parasol	toiletgebouw
auto	grondzeil	picknicken	voortent
bagagewagen	luchtbed	scheerlijnen	vouwwagen
barbecue	marshmallows	speeltuin	zon
gasstel	pan	tent	



waar je thuis bent.....