



**WOONZORG**  
NEDERLAND

# *Woonzorg Thuis*



Website van Woonzorg  
is vernieuwd!

Huurdersvereniging  
Grote Koppel in Zeist

Mijn mooiste plek

# Inhoud

## Voorwoord 2

Kees de Wolf  
Directeur  
Woonzorg Nederland  
Services

## “Van oude mensen, de dingen die blijven...: Blijven” 3

## Website van Woonzorg is vernieuwd! 6

## Ontstoppingsverzekering voor iedereen 8

## Mijn Mooiste Plek 9

## Huurdersvereniging Grote Koppel in Zeist 10

## Voor nieuwe huurders gelden nieuwe inkomensgrenzen 12

## 088- nummer van Woonzorg Nederland 12

## De Zonnehoeke in Den Haag viert vijfde lustrum 13

## Woonzorg Nederland lijkt uitzondering 13

## Invoering nieuwe werkwijze 13

## WZT Brievenbus 14

## Tip van de beheerder 14

## Landelijk Huurders Platform 15

## Puzzel 16

Zweedse puzzel



Kees de Wolf

## Gastvrijheid

Waarom slagen niet alle organisaties en personen erin zich van hun beste kant te laten zien in het contact met klanten?

Waarom werken sommige personen en organisaties op halve kracht, terwijl op andere plaatsen creativiteit, samenwerking en dienstbaarheid de toon zetten? Zomaar twee vragen op de kaft van het boekje Hostmanship. De kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn, geschreven door Jan Gunnarsson.

Onlangs hebben alle medewerkers van Woonzorg Nederland het boekje van mij kado gekregen. Het staat vol met voorbeelden van en ideeën over gastvrijheid. Daarmee sluit het prima aan op de ontwikkeling die wij in gang hebben gezet om u beter van dienst te zijn. Om u ècht het gevoel te geven dat u welkom bent. De veranderingen in de organisatie die dat met zich meebrengt, zijn inmiddels bijna overal in het land doorgevoerd. De meeste huurders weten inmiddels wie hun bewonersconsulent is en velen hebben al kennisgemaakt met de Dienst Klein Onderhoud.

De reacties op de nieuwe werkwijze zijn over het algemeen positief. Hier en daar is het wennen, soms horen we een afwachtende houding: ‘Het zal mij benieuwen...’.

Onze medewerkers doen er in ieder geval alles aan u in positieve zin te verrassen. En dat geldt niet alleen voor de mensen die bij u op het wooncomplex rondlopen,

maar ook voor iedereen die achter de schermen, bijvoorbeeld op het hoofdkantoor in Amstelveen, voor u aan het werk is. Voor mijzelf was het boekje over gastvrijheid daarbij inspirerend, ik hoor terug dat dat ook geldt voor veel van mijn collega's. Wij hebben er zin in het u naar de zin te maken!

Binnen Woonzorg Nederland kennen ze mij als nogal ongeduldig: als we gisteren iets in gang hebben gezet, heb ik graag dat het vandaag klaar is! Ik realiseer me echter als geen ander, dat Aken en Keulen niet op één dag gebouwd zijn. Hoe graag ik het ook anders zou willen: veranderingen doorvoeren vergt geduld; een nieuwe manier van werken echt goed in de praktijk brengen kost veel tijd. Ik heb daar begrip voor en breng dat geduld graag op, omdat ik ervan overtuigd ben dat we op de goede weg zijn. Ik hoop dat u als huurder dat gevoel ook hebt.

Bij gastvrijheid hoort ook een website die overzichtelijk is, prettig leest en bruikbare informatie geeft. Ook daar hebben we de laatste tijd aan gesleuteld. U leest er meer over op pagina 6. Maar bovenal ziet u het resultaat door zelf een bezoek te brengen aan [www.woonzorg.nl](http://www.woonzorg.nl). Ik ben benieuwd wat u ervan vindt.

Ik wens u veel leesplezier en een prachtig voorjaar.

Kees de Wolf,  
Directeur  
Woonzorg Nederland Services

# “Van oude mensen, de dingen die blijven...: Blijven”



Voor de serie ‘Van oude mensen, de dingen die blijven...’ sprak Kim Coppes in Amsterdam met meneer Van Duin.

Uit het raam van zijn Buitenveldertse appartement kan ik het Amsterdamse bos zien. Meneer van Duin is fit en gespierd en heeft prachtige bruine ogen. Voordat wij het over zijn piano hebben praten wij lang over de liefde. Naast elkaar twee foto's van zijn vrouwen. De eerste, Elisabeth, is 13 jaar geleden overleden.

#### **En dit was uw laatste vrouw?**

Nou, dat klinkt of ik er wel twintig gehad heb! Maar ja, ja, dat was de laatste, die met die bril op.

#### **Nou dan heeft u wel twee grote liefdes gekend?**

(glimlachend) Ja, eh... nou, eh... ja, ik heb wel een beetje van ze gehouden.

#### **Een beetje!?**

## “Iedereen is wel een beetje jaloers, ik ook wel een beetje, wie niet.”

#### **Met uw eerste vrouw was u vijftig jaar getrouwd!**

Ja, ruim.

#### **Hoe is dat als je na vijftig jaar iemand kwijt raakt?**

Nou, ik had het er niet zo verschrikkelijk moeilijk mee. Want zij was zo verschrikkelijk jaloers, dat mijn kinderen zeggen dat het een wonder is dat ik het zo lang met haar heb uitgehouden.

#### **Dat zeiden uw kinderen?**

Ja. Zij hadden gedacht: je zal zien, als wij het huis uitgaan, gaat pa ook weg. Ik heb er drie en toen de jongste wegging verwachtten zij dat ik er achter aan zou gaan. Dat hadden ze wel begrepen.

### Zo, dat is nogal wat.

Ja, het was wel ernstige jaloezie. Mijn kinderen hebben daar wel wat van meegekregen, ja. Maar ze doen het goed hoor! Dus ik had wel zeker verdriet toen ze stierf, een paar maanden. Maar ik kwam er ook weer makkelijk overheen, want ja, dat met die jaloezie, dat hoefde niet meer. Als ik thuis kwam en ik zei: 'Hallo meissie' zei zij: 'O, ja hoor, ben ik weer aan de beurt?' Altijd dat soort opmerkingen. Elke dag.

Daar kon zij niks aan doen, dat was een ziekte. De een heeft dit, de ander heeft dat, en zij was jaloers. Ze was zelfs jaloers als ik ergens over praatte wat zij niet kende. Dan was ik 'een professor' en dan was zij boos. Iedereen is wel een beetje jaloers, ik ook wel een beetje, wie niet. Maar dat van haar was anders. Het zat ook in haar familie.

### Maar u bent toch gebleven?

Ik ben toch gebleven.

### Gaf u veel reden tot jaloezie?

Nee, nee. Ja, ik ben een tijd in Berlijn geweest van '41 tot '45, werken. Ze vonden mij geen goede Nederlander toen. Daar kreeg ik nog veel commentaar op. Maar ja, het was goed betaald, ik wilde wat avontuur en misschien had ik het niet moeten doen achteraf, maar weet u: ik wilde ook echt weg uit Nederland.

Want ik kwam zelf uit een gezin, ik had een heel goede moeder, maar mijn vader, die was alcoholist. Toen ik achttien was wilde ik ver weg.

### Ja. Dat begrijp ik.

En in Berlijn was het gezellig. De eerste jaren. Daarna werd het wel erg. Ik heb veel geluk gehad dat ik er nog ben, ik heb knap onder vuur gelegen. En nou word ik negentig.

### Maar, ik vroeg u ook of u aanleiding gaf tot jaloezie. In Berlijn bijvoorbeeld.



## “Ik heb veel geluk gehad dat ik er nog ben, ik heb knap onder vuur gelegen”

Nee, toen was ik nog niet met mijn vrouw.

### O, maar waarom vertelde u het dan?

O ja. Nou. Ik had daar een heel mooi Russisch meisje waar ik verking mee had. Ze moest later terug naar Rusland.

### Aha, een niet afgeronde liefde?

Hm, ja.

### Hebt u haar ooit nog gezien of gezocht?

Nee, te laat, te laat, dat had ik dan veel eerder moeten doen. Maar ik had haar foto nog altijd in mijn binnenzak en die vond mijn vrouw. Niet meer teruggekregen.

### Aha.

Maar ik vind dat je niet zomaar moet scheiden. Misschien blijf je elkaar geen 40 jaar trouw, maar weg-

gaan... nee. Ik heb geleerd er mee om te gaan. Ze was ook een goede moeder.

Maar bij iemand die drinkt zou ik weg gaan. Als ik thuis kwam en mijn vrouw had de sherrykast leeggezopen, dan was ik weg geweest..

Uiteindelijk is ze overleden. Ik kwam hier wonen en ik kreeg iets met de buurvrouw, Rietje.

#### **Was zij ook jaloers?**

Nee hoor, nee, dat was een lieve, een goede. We zijn nog samen naar Washington geweest en we hebben veel plezier gehad samen. Met haar familie ben ik nog steeds heel goed nu ze er niet meer is. Haar familie had gezegd: wat doen we nu met Henk? En toen hadden ze tegen elkaar gezegd: ach, die houden we er gewoon bij. Ze hebben me zelfs na haar dood nog een keer meegenomen naar Washington, fantastisch.

En nu, nu heb ik losse vriendinnen, om mee te wandelen of te zwemmen. Ik heb het druk, hahaha. Ik draai ook elke week klassieke muziek hier in huis. Kijk dit is mijn klassiekverzameling.

Klassieke muziek heb ik pas echt ontdekt de laatste vijftien jaar. Mozart bijvoorbeeld, dat is toch mooi. Komt er elke week een groepje luisteren. Vaste prik.

#### **Was er in uw jeugd klassieke muziek?**

Nee, nee. Ja, mijn vader speelde goed piano. Ja, ik hoor het nog. Als hij piano speelde was hij niet dronken. Hij was kelner in Krasnapolsky. En zomers in het badhuis in Zandvoort. Hij had ook oog voor vrouwen hoor, net als ik. Ik ben niet ver van hem gevallen.

En voor drank vooral.

Daar ben ik beheerster in gelukkig. Één borreltje per dag. Want de volgende smaakt precies hetzelfde. In alles ben ik wel beheerster. Hij was er vaak niet hoor. Hij was geen vader.

Als ik toen het verstand had gehad wat ik nu heb, had ik een gesprek met hem gevoerd: 'Man, wat doe je nou?' Altijd lazarus. Hij was geen vader. Toen ik van school wilde, even zo'n bui van geen zin meer, ik wilde gaan werken, toen had hij moeten optreden. Dat doet een

vader. Hij liet me mijn gang maar gaan. Nou, en ik had er later spijt van. Ik heb dat wel gedaan bij mijn kinderen, bijgestuurd als dat moest.

#### **Dus dat piano spelen is een van de weinige goede herinneringen aan hem?**

Sja, sja. Eigenlijk wel.

Ik heb ook wat piano gespeeld, als kind, en later heb ik het weer gedaan. Zo met die muziek en zo kwam het terug. Heb ik die piano gekocht die hier staat. Ik zong ook voor mijn vrouw: 'Over 25 jaar, zijn wij het zilv'ren paar'. Haha. Dan keek ze me áán!

Nee, ik ben niet bij haar weggegaan. Ik heb er wel over gedroomd hoor, dan dacht ik: ik ga gewoon, zonder bericht. Ik zeg niets. Dan raak ik vermist. Zoals je wel eens leest: man niet thuisgekomen, zo had ik het willen spelen. Komt de politie erbij. Ik heb het echt gedacht hoor, dat wilde ik wel eens meemaken. Niet gedaan. Voor de kinderen niet. Maar anders...



# Website van Woonzorg is vernieuwd!

Verouderde informatie, een zoekplaatje en niet echt klantgericht. Zo maar wat reacties als we mensen vroegen naar hun mening over de website van Woonzorg Nederland. Dus tijd voor vernieuwing. Sinds medio januari is de nieuwe website live. We hebben twee bewoners en een expert van seniorweb gevraagd de site te bekijken.



John Winckel is de webspecialist binnen Woonzorg Nederland en heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het maken van de nieuwe site. Hij is trots op het resultaat: 'We horen veel positieve geluiden. En veel meer mensen bezoeken onze website en nemen (via de website) contact met ons op.' Hij vertelt enthousiast verder: 'Doel was dat de nieuwe website duidelijk en overzichtelijk is. Daarbij hebben we bijvoorbeeld goed gekeken naar een duidelijk lettertype, lettergrootte, een overzichtelijke indeling en fris kleurgebruik. Maar ook met veel wit, want dat zorgt voor rust en overzicht. Bij de opbouw van de site hebben we de meest gestelde vragen van klanten als leidraad genomen. We hopen dat bezoekers van de website dat merken. Mocht u nog suggesties hebben, kunt u ze altijd mailen: [webmaster@woonzorg.nl](mailto:webmaster@woonzorg.nl)

# Duidelijk, overzichtelijk en seniorproof!

## **De heer Estié (78), bewoner in wooncomplex De Rotonde in Almere**

'Heel duidelijk, goed leesbaar, prettige uitgebreide teksten, mooie kleuren en leuke foto's. Alles is gemakkelijk te vinden. De links 'Snel naar' en 'Direct regelen' vind ik erg handig. Daar staat bijvoorbeeld een rijtje met belangrijke onderwerpen voor bewoners. Zoals reparatieverzoeken, onderhoudsabonnement of alarmering. Ook de downloads naar formulieren vind ik handig. Veel bewoners hier hebben trouwens geen computer. Zo hoor ik veel negatieve geluiden van die bewoners over de Belastingdienst waarbij alles straks digitaal gaat. Internet is heel belangrijk, maar papier en persoonlijke contact blijft dat óók.'



## **De heer Van der Veeke (65), bewoner in wooncomplex 't Sprengerhof' in Oosterbeek**

'Het ontwerp van de site is mooi. Het ziet er goed uit. Het is duidelijk en uitgebreid. Bij de oude site was het wel zoeken naar de juiste informatie. Daar liep ik tegenaan toen we geïnteresseerd waren in een woning in dit wooncomplex. Bij de nieuwe site valt me op dat de knop 'terug naar vorige pagina' niet altijd goed werkt. Dan krijg je een scherm te zien wat aangeeft dat de pagina is verlopen. Bij de genoemde aantallen is het niet direct duidelijk of het om woningen gaat of om het aantal wooncomplexen. Verder staan niet bij alle Wooncomplexen/ woningen plattegronden. Het lijkt mij verder veel werk om alles actueel te houden.'



## **De heer Ravensbergen, vrijwilliger Ouderenhulp uit Beetsterzwaag**

'Een duidelijke, goed ogende en overzichtelijke site waarop veel informatie is te vinden voor woningzoekenden. Dat je de lettergrootte kunt aanpassen is belangrijk voor ouderen. Er zit een logisch verband in de hoofdingeling en je kunt gemakkelijk meer informatie vinden bij de onderwerpen. Als je een woning zoekt bijvoorbeeld in Beetsterzwaag heeft Woonzorg daar geen woningen. Maar wel in Ureterp. Dat ligt er maar een paar kilometer vandaan. Dat zou ik als woningzoekende graag willen zien. Verder kan de zoekfunctie rechts bovenin nog wat meer verfijnd worden, Wat me opviel was, dat er in de zoekfunctie onder het woordje "zoeken" geen juiste tekst was afgedrukt. Maar al met al een goede site. Als ik een cijfer mocht geven dan een acht.'

# Ontstoppingsverzekering voor iedereen

**Niemand hoopt ermee te maken krijgen. Een verstopt toilet of verstopte afvoeren. Helaas komt dit per huishouden gemiddeld toch één keer in de tien jaar voor. Het verhelpen hiervan loopt meestal flink in de papieren. Zo'n 200 euro bent u al snel kwijt voor het verhelpen van een verstopping.**

In Oost Nederland is er al goede ervaring opgedaan met een ontstoppingsverzekering. De tevredenheid hierover is zo groot dat deze verzekering per 1 mei 2012 landelijk voor alle huurders zal worden ingevoerd. Hierover is overleg geweest met het Landelijk Huurders Platform. De kosten voor deze ontstoppingsverzekering bedragen voor u 22 cent per maand. Dit zijn niet de volledige kosten. Woonzorg Nederland neemt een deel van de kosten op zich.

Het bedrag van 22 cent wordt vanaf mei automatisch in uw servicekosten verrekend. Dit betekent dat indien u vanaf die datum met een verstopt riool te maken krijgt, dit kosteloos voor u verholpen zal worden. U bent hierover in de afgelopen week al per brief door Woonzorg Nederland geïnformeerd.

Voorkomen is uiteraard de beste remedie tegen verstopping. Zorg er daarom voor dat natte doekjes, maandverband, incontinentieluiers en dergelijke nooit in het toilet worden weggegooid. Deze producten staan hoog genoteerd in de lijst met oorzaken van verstoppingen. Zet daarom een afvalbakje naast het toilet.



Zorgt u er ook voor dat u geen haar, vetresten, etensresten of ander afval via de afvoer of het toilet doorspoelt. Mocht dit toch gebeuren, spoel dan alles goed na met voldoende heet water. Wanneer een toilet verstopt is, controleer dan eerst of de wasbak, douche en keuken nog wel goed weglopen. Als alleen het toilet verstopt zit is dit meestal veroorzaakt door een te grote hoeveelheid toiletpapier. U kunt dan proberen om het papier zo veel mogelijk te verwijderen. Als dit lukt spoel dan goed na met voldoende water. Verstopping van de wasbak kunt u vaak verhelpen door het sifon los te draaien en deze schoon te maken. Zet voor u dit doet wel even een emmer onder het sifon.

Mocht u onverhoopt toch te maken met een hardnekkige verstopping? Vanaf 1 mei belt u dan rechtstreeks met onze Dienst Klein Onderhoud. Het probleem wordt dan zo spoedig mogelijk kosteloos voor u verholpen.



# Mijn Mooiste Plek



## “Ik voel mij als een vis in het water...”

**Ans Verhamme (66) is voorzitter en secretaris van de bewonerscommissie. Sinds begin 2007 woont ze in wooncomplex De Ookmeerweg in Amsterdam Osdorp. Ze vertelt graag waarom zij het zo fijn vindt om juist op deze plek te wonen.**

“Ik heb altijd in Amsterdam gewoond. Door mijn scheiding moest ik verhuizen en op zoek naar iets anders. Ik wilde wel in mijn vertrouwde buurt blijven wonen. Mijn dochter zag destijds een advertentie in de krant staan. Daar heb ik op gereageerd. Het is vlot gegaan, ik kon dit appartement snel betrekken. De buurt was mij bekend. Doordat ik hier kwam wonen, ben ik vrijwilligerswerk gaan doen in het woonzorgcentrum Leo Polak.”

Ans bewoont een driekamerwoning op de hoek van de derde etage. “Ik kijk uit op de tuin van het Leo Polak, dat is prachtig om te zien. Wat ik ook mooi vind, is dat ik tussen de gebouwen door kan kijken. Vanuit de woonkamer heb ik het mooiste uitzicht. Ik zie de auto's rijden op de Baden Powellweg, die beweging is leuk om te zien. Als ik over de binnengalerij loop kijk ik uit over de weilanden. Een mooi stukje natuur zowel in het voor- als in het najaar. Vanuit mijn hobbykamer heb ik ook dit geweldige uitzicht. Als ik achter mijn computer zit kijk ik af en toe eens op, dat geeft een prettig gevoel.



Wat ik achter mijn computer doe? Ik ben graag bezig met computergames en filmpjes monteren. Het zijn 8mm filmpjes van vroeger die ik nu overzet op digitale bestanden. Er gaat wel veel werk in zitten, een uurtje is niks, maar het is ontzettend leuk om te doen.

Het vrijwilligerswerk heeft mij geholpen in het verwerkingsproces van mijn scheiding. Het omgaan met mensen, sociale contacten opdoen, een praatje... Ik had een doel en kon mijn gedachten verzetten. Bovendien is het dankbaar werk. Ik kreeg en krijg er veel voor terug. Het is inmiddels alweer ruim vier jaar geleden dat ik op de afdeling voor dementerenden begon. Halverwege 2011 ben ik koffie gaan schenken voor de bewoners van het Verzorgingshuis en verder voor iedereen die koffie komt drinken in het restaurant. Sinds januari 2012 houd ik mij alleen nog bezig met vrijwilligerswerk in het restaurant en als er activiteiten zijn help ik met medevrijwilligers Sociaal-Cultureel Werk. Ik schenk nu twee ochtenden in de week koffie in het restaurant voor senioren. Ik voel mij als een vis in het water.“

Inmiddels is Ans drie jaar actief in de bewonerscommissie. “Ik ben benaderd door twee heren die deel uitmaakten van de toenmalige bewonerscommissie. Zij wilden de bewonerscommissie uitbreiden, maar het is anders gelopen. We zijn met vier personen een nieuwe bewonerscommissie gestart. Omdat ik de jongste was moest ik volgens de heren maar voorzitter worden. Ik heb dit geaccepteerd, omdat het mij leuk leek. En dat is het nog steeds, ook al zijn de twee heren inmiddels geen lid van de commissie meer. Momenteel zijn we bezig om het dak van de fietsenstalling gerepareerd te krijgen. We hebben hard mensen nodig die de bewonerscommissie komen versterken. Dus als bewoners interesse hebben zijn ze van harte welkom!”  
Neemt u vooral contact op met Ans Verhamme.

# Huurdersvereniging Grote Koppel in Zeist

... het behoedt je er voor om achter de geraniums te moeten zitten

**De huurdersvereniging Grote Koppel (HVGK) heeft een belangrijke rol bij de leefbaarheid van het wooncomplex en het welzijn en plezier van de bewoners. Aandacht voor elkaar en als het nodig is elkaar helpen. De werkzaamheden en activiteiten die zij organiseren worden door de bewoners zeer gewaardeerd. Naast alle activiteiten die ervoor zorgen dat alle bewoners prettig wonen, treden zij ook op als spreekbuis richting Woonzorg Nederland.**

De huurdersvereniging Grote Koppel bestaat uit zeven leden. Jaap den Haan, voorzitter (85), Ria de Jongh, secretaris en tweede voorzitter (79), Cornelis Kapel, penningmeester (84), Anneke Westhoff, sociale contacten (70), Ria Stekelenburg, tweede penningmeester (79), Adriaan van Hasselaar, technische zaken (82) en Co Verboekend, tweede secretaris (73). Namens de HVGK doet Ria de Jongh het woord.

## De activiteiten

“Ons doel is ten eerste om beschikbaar en bereikbaar te zijn voor bewoners, contact te houden met Woonzorg Nederland en de recreatiecommissie. We hebben verschillende clubs, zoals een kaartclub, biljartvereniging, zangclub, gymclub, handwerkclub, computerclub en bibliotheek. Voor de computerclub geven Cornelis Kapel en ik vijf keer in de week les aan bewoners. Iedere woensdag is er wel een activiteit. Zoals een bingo-, filmavond of we nodigen bijvoorbeeld een koor uit. Twee keer in de week wordt door Petra (vrouw van de bewonersconsulent Albert van de Bildt) een maaltijd verzorgd, die bestaat uit een

hoofd-, nagerecht en koffie. Bewoners betalen € 7,50. Vrijwilligers helpen bij het serveren en opruimen en brengen ook het eten thuis bij bewoners die niet in staat zijn om in de recreatiezaal aan tafel te zitten.

Ook wordt er 4 keer per jaar een maaltijd ingekocht bij het Verzorgingshuis Bovenwegen, namelijk hutspot op 3 oktober (Leidens Ontzet) en verder verdeeld over de winter: boerenkool, zuurkool en erwtensoep.

De HVGK heeft met twee leden ook zitting in de “Planbegeleidingsgroep”. Deze commissie, bestaande uit leden van alle belangenorganisaties in de wijk De Clomp, volgt kritisch de nieuwbouwplannen van het winkelcentrum, het nieuw te bouwen wijkcentrum en de nieuw te bouwen appartementen.

vinr: Co Verboekend, tweede secretaris (73); Adriaan van Hasselaar, technische zaken (82); Bodes de Vries (wethouder sociale duurzaamheid); Ria Stekelenburg, tweede penningmeester (79); Ria de Jongh, secretaris en tweede voorzitter (79); Anneke Westhoff, sociale contacten (70); Jaap den Haan, voorzitter (85); Ralph Linnebank (wijkmanager gemeente Zeist West); Cornelis Kapel, penningmeester (84)





We hebben een erg goede samenwerking met Woonzorg Nederland. Met de komst van clustermanager Helouise Engdald is er veel verbeterd. Met haar hebben we een erg plezierig contact. Ik weet niet hoe de bewoners het nieuwe werken 'Terug naar de Klant' ervaren, maar voor ons is er weinig veranderd. We werkten namelijk al jaren zo met Albert van de Bildt.”

### Trots

“Waar we het meest trots op zijn? Dat is de verlaging van de servicekosten. We hebben voor elkaar gekregen dat de servicekosten naar beneden zijn gegaan door te onderhandelen met Woonzorg Nederland. Ook proberen we te onderhandelen met Charim, de zorginstelling, over de klachten die bewoners hebben ten aanzien van de geleverde zorg. Dit gaat de laatste twee jaar echter zeer moeizaam. De grootste verbetering is de gemoderniseerde recreatiezaal. Als HVGK hebben we er zelf geld in gestoken maar ook met Woonzorg Nederland onderhandeld. Drie jaar geleden hebben we nieuwe stoelen aangeschaft en recent nieuwe vloerbedekking. Het plafond moet nog gedaan worden. Verder zijn de brievenbussen verplaatst van de etages naar de begane grond en voor de veiligheid is de centrale toegangsdeur afgesloten en iedere bewoner heeft een videofoon. Dat zijn grote veranderingen ten goede.”

### Vergaderingen

“De eerste week van maart hebben we altijd de jaarvergadering. Bijna alle 180 bewoners zijn lid, maar niet iedereen komt naar de jaarvergadering. Wel profiteert elke bewoner van waar wij mee bezig zijn. Onze reguliere vergadering wordt dit keer bijgewoond

door de wethouder van sociale duurzaamheid, Bodes de Vries. Op zijn initiatief wil hij aanwezig zijn, zodat hij weet wat er in de wijk speelt.

Op de eerste woensdag van de maand is er een koffieochtend waar we de aanwezige bewoners de belangrijkste zaken meedelen. Daarna maakt de voorzitter een nieuwsbrief die onder alle bewoners wordt verspreid waarin alle belangrijke wetenswaardigheden staan. Vroeger bestond in Grote Koppel het door bewoners geschreven maandblad “De Koppeling”. Sinds vorig jaar hebben we Koppel.Nu. Dit magazine, waarin ook de bewoners hun verhalen kwijt kunnen, wordt door de driekoppige redactie één keer per kwartaal uitgebracht.

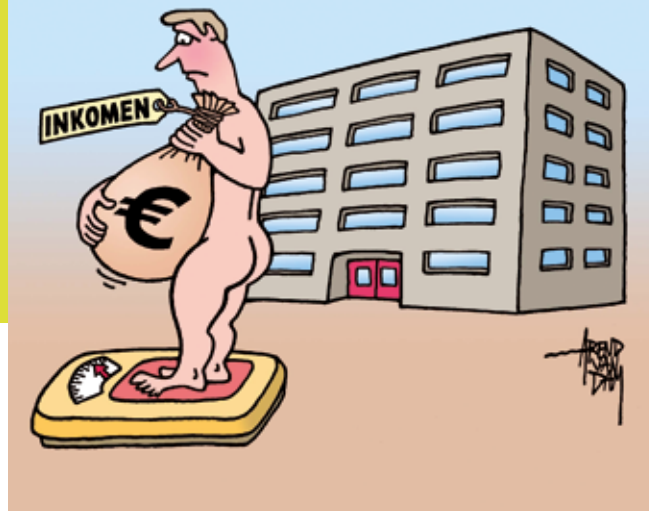
### Feest

“In oktober 2012 bestaat Grote Koppel 35 jaar. We gaan een feestweek organiseren met allemaal leuke dingen.

Op 23 en 24 maart 2012 houden we een rommelmarkt, daar moeten we ook veel voor organiseren en regelen. Het draait allemaal om vrijwilligers, daar valt en staat alles mee, maar die zijn moeilijk te krijgen. Ook doen we jaarlijks mee aan de Nationale Ouderendag en de Burendag.

Wij als bestuur steken veel tijd en energie in dit alles, maar zolang je het met plezier doet, kan er heel veel en het behoedt je er voor om achter de geraniums te moeten zitten!”

# Voor **nieuwe** huurders gelden nieuwe inkomensgrenzen



## Geldt **niet** voor bestaande huurcontracten!

Voor nieuwe huurders die een sociale huurwoning willen, zijn de spelregels vanaf 1 januari 2012 veranderd. Jeroen van Son van de afdeling Vastgoed van Woonzorg Nederland licht dat toe: 'Willen mensen in aanmerking komen voor een sociale huurwoning (huur tot 664,66 euro), dan kan dat alleen als ze niet meer verdienen dan 34.085 euro per jaar. Dat heeft de Europese Commissie besloten. De nieuwe inkomensregels gelden niet voor lopende huurcontracten. Maar let op: als u verhuist naar een andere woning van Woonzorg Nederland, dan gelden wél de nieuwe spelregels en moeten we uw inkomen toetsen.'

### **Uitzonderingen**

Jeroen voegt toe dat er wel uitzonderingen zijn: 'Mensen met een inkomen van meer dan 34.085 euro die om een bijzondere reden een woning nodig hebben, kunnen we toch aan een sociale huurwoning blijven helpen. Denk aan mensen met een grote zorgvraag of mensen die in de buurt kunnen blijven wonen bij hun partner omdat die in een verzorgingshuis woont.' Hij benadrukt dat mensen zich niet moeten laten afschrikken door de regels. 'Als u twijfelt of u in aanmerking komt voor een woning, neemt u dan contact op met uw beheerder of bewonersconsulent. In veel gevallen komen we er goed uit.'

## Als ik bel met een 088-nummer van Woonzorg Nederland wat zijn dan de kosten?

Woonzorg Nederland maakt gebruik van 088-nummers voor onze Bewonersconsulenten en de Dienst Klein Onderhoud. Deze 088-nummers zijn speciale telefoonnummers bestemd voor bedrijven en instellingen met meerdere locaties in Nederland. U belt als klant van Woonzorg Nederland vanuit iedere locatie in Nederland tegen lokaal tarief.

### **Kosten**

De kosten voor het bellen naar een 088-nummer zijn niet hoger dan bellen naar een 0900-nummer. U betaalt bovendien hetzelfde als naar een lokaal vast nummer in uw omgeving, dus het lokale tarief. Wel kunnen de kosten voor deze 088-nummers variëren. Het ligt aan het abonnement dat u hebt afgesloten én of u belt met uw mobiele telefoon (prepaid/abonnement) of met een



vaste lijn. Bij sommige mobiele aanbieders gaat het uit uw maandbundel, bij een ander geldt een afwijkend tarief. Controleert u deze tarieven bij uw aanbieder.

### **Tip**

U kunt bij sommige abonnementsvormen 088-nummers opnemen in uw voorkeurslijst. Hierdoor gaan de kosten per belminuut omlaag. Meer informatie hierover kunt u krijgen bij uw aanbieder.

# De Zonnehoeke in Den Haag viert vijfde lustrum

**December is altijd al een feestmaand, maar voor de bewoners van De Zonnehoeke in Den Haag was deze maand extra feestelijk!**

De Zonnehoeke vierde haar 25 jarig bestaan. Reden voor een feestelijke koffieochtend.

Er werd heerlijk uitgediept. Naast een lekker bakje koffie trakteerde Woonzorg Nederland op gebak met een hoofdletter! Een bewoonster van het wooncomplex luisterde het feest op met een prachtig uitgevoerde Chinese lintendans.

Ook kregen de bewoners nog een "les" over het Humanisme. De gastspreker haalde de Humanistische achtergrond aan van de Zonnehoeke. Hij vertelde over het geschreven woord. Een passage uit het gedicht ging als volgt:



*'Want na onze dood zijn onze gesproken woorden ook niet meer*

*Maar alles wat geschreven is leeft voort, dus de boodschap is schrijf, schilder...'*

Er werd ook nog even stilgestaan bij de veranderingen binnen Woonzorg Nederland. Na dit alles werd met alle aanwezigen nog even nagepraat. Al met al was het een geslaagde feestelijke koffieochtend.

## Woonzorg Nederland lijkt uitzondering Corporaties moeten 75% van hun woningen te koop aanbieden

Woningcorporaties worden verplicht om ten minste driekwart van hun woningvoorraad te koop aan te bieden aan zittende huurders. Dat staat in een wetsvoorstel waar het kabinet eind 2011 mee heeft ingestemd. Woningen voor studenten, gehandicapten en senioren lijken hierop een uitzondering. Dat zou betekenen dat Woonzorg Nederland geen woningen te koop hoeft aan te bieden aan bewoners van 55+ wooncomplexen.

Het wetsvoorstel wordt voor advies aan de Raad van State voorgelegd. De tekst van het wetsvoorstel en het advies van de Raad van State worden openbaar bij indiening bij de Tweede Kamer. Wij houden u natuurlijk op de hoogte.

## Invoering nieuwe werkwijze op de meeste wooncomplexen

Bewonersconsulent en medewerker Dienst Klein Onderhoud staan voor u klaar!

In april hebben bijna alle bewoners kennis gemaakt met de nieuwe werkwijze. Dat betekent een Dienst Klein Onderhoud waar u terecht kunt voor reparatieverzoeken. En een bewonersconsulent voor alle vragen over wonen, zorg en service. De insteek is dat u zo sneller en beter wordt geholpen. Is er bij uw wooncomplex nu nog een beheerder? Dan wordt u ergens in de komende maanden geïnformeerd over de nieuwe werkwijze. Heeft u vragen over de werkwijze? Stelt u ze dan aan uw beheerder of bewonersconsulent. Zij staan voor u klaar.



# WZT

## Brievenbus

**Mevrouw van Reijnen uit Rotterdam vraagt:  
Wat kan ik doen bij burenoverlast?**

In Nederland wonen we dicht op elkaar en bijna iedereen heeft buren. Het is haast niet mogelijk de buren niet te horen. Maar wanneer de buren structureel voor overlast zorgen, zodanig dat het uw woongenot belemmert, wordt het tijd om er iets aan te doen. Er zijn verschillende vormen van overlast denkbaar, zoals geluidshinder, stank, rommel op de galerij, etc. Ten eerste kunt u uw buren hier zelf over aanspreken. In sommige gevallen kan het zijn dat uw buren zich er niet eens van bewust zijn dat zij overlast veroorzaken. Samen praten kan dan voor een oplossing zorgen. Heeft u met de buren gesproken, maar de overlast gaat onverminderd door, dan kunt u contact opnemen met uw bewonersconsulent. Hij of zij kan contact opnemen met de veroorzaker, eventueel samen met u. Blijft u ondanks al uw geduld en de gesprekken die u heeft gevoerd de overlast houden, dan kunt u dit schriftelijk melden bij Woonzorg Nederland. In de

Nieuwsbulletin Woonzorg Nederland - nr. 1, maart 2012



brochure: 'Wat te doen bij overlast' leest u meer informatie hierover. Deze brochure is te vinden op de website van Woonzorg Nederland:

[http://www.woonzorg.nl/ik\\_huur/alles\\_over\\_uw\\_huur/](http://www.woonzorg.nl/ik_huur/alles_over_uw_huur/) brochures en formulieren. De brochure is ook bij uw bewonersconsulent beschikbaar.

Wanneer er sprake is van verstoring van de openbare orde of van een strafbaar feit zoals vernieling, bedreiging of geweldpleging, dan adviseren wij u zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de politie.

## Tip van de beheerder

Het voorjaar heeft zich alweer gemeld. In alle kranten staan artikelen over hoe de tuin uit zijn winterslaap gehaald kan worden. Veel huurders van Woonzorg Nederland hebben geen tuin, maar wel een balkon. Ook daar kunt u het nodige mee doen! Zo kan bijvoorbeeld een plantenbak de boel letterlijk én figuurlijk opfleuren. Hangt u deze plantenbak dan vooral aan de binnenkant van uw balkon. Wel zo veilig: dan kan er niets naar beneden vallen en toevallige passanten raken!



# Landelijk Huurders Platform



Staand van links naar rechts:

Harry Groenland – voorzitter, Laura Lake – ambtelijk secretaris,  
Gerrit Hemke – secretaris, Corry Duiker – bestuurslid, Hans Valk – bestuurslid

Zittend van links naar rechts:

Tjeu Verberk – kandidaat bestuurslid, Gruis Gruisen – kandidaat bestuurslid,  
Wanda Walkate – kandidaat bestuurslid, Jens Larsen – penningmeester

## Op deze pagina informeert het Landelijk Huurders Platform u over de belangenbehartiging in de voorbije en komende maanden.

Als u dit leest hebt u vrijwel zeker de informatie van Woonzorg Nederland ontvangen over de nieuwe werkwijze in de dienstverlening, die in deze maanden over het gehele land wordt ingevoerd. U hebt er in de vorige Woonzorg Thuis ook over kunnen lezen.

Het Landelijk Huurders Platform heeft zich intensief bezig gehouden met de voorbereiding van de invoering, om te zorgen dat de voorgenomen verbeteringen in de dienstverlening door u ook zo zullen worden ervaren.

Er verandert veel: uw beheerder wordt vervangen door een andere medewerker, die nu bewonersconsulent heet; de telefoonnummers veranderen en voor klein onderhoud moet u een telefonische afspraak maken. Dat is wennen. En het zal niet helemaal vlekkeloos verlopen.

Het Landelijk Huurders Platform heeft in het advies aan Woonzorg Nederland veel nadruk gelegd op tijdige en goede informatie aan u.

Ook is benadrukt dat de aandacht van de medewerkers van Woonzorg Nederland allereerst uit moet gaan naar de verbetering van de dienstverlening op het gebied van het wonen. U hoeft ook niet meer te bellen met de Klantenservice in Amstelveen, omdat u voor alles terecht kunt bij uw eigen bewonersconsulent, waaronder ook voor de afrekening van de servicekosten. Het moet allemaal gemakkelijker voor u worden.

Vanzelfsprekend zijn wij heel benieuwd hoe uw ervaringen met de veranderingen zijn.

In de komende **Algemene Vergadering op 25 april** zullen we ruim de tijd nemen om van de vertegenwoordigers

van de bewonerscommissies te horen wat hun ervaringen zijn en wat zij ervan vinden. Dat kan weer bijdragen aan de belangenbehartiging op landelijk niveau.

Omdat de hele dienstverlening dichterbij (uw) huis is gekomen, is ook de taak van de bewonerscommissie belangrijker geworden. De commissies overleggen met de bewonersconsulent over de meeste complexgebonden zaken. U doet er daarom goed aan om uw bewonerscommissie te vragen u regelmatig te informeren.

Het Landelijk Huurders Platform zal **deze zomer in de regionale studiedagen** veel aandacht besteden aan de ondersteuning van de bewonerscommissies. De uitnodigingen zijn inmiddels verzonden.

Het overlijden van de heer Claassens, voorzitter van het Landelijk Huurders Platform, was aanleiding voor het bestuur tot een herverdeling van functies.

In de vergadering van 14 december 2011 heeft het bestuur **de functies in het dagelijks bestuur** als volgt verdeeld: voorzitter: Harry Groenland ('s-Hertogenbosch); secretaris: Gerrit Hemke (Schagen); penningmeester: Jens Larsen (Doetinchem).

Het Landelijk Huurders Platform is bereikbaar op:  
020-6406214 (dinsdag, woensdag, donderdag van 10 -13 uur);  
postadres: postbus 73,  
1180 AB Amstelveen;  
e-mail: info@lhp-wzn.nl; website: www.lhp-wzn.nl

# ZWEEDSE PUZZEL

Puzzel mee en win één van de drie VVV-bonnen van € 25,-

verhaal van kabouters	↓	pl. in Zwitserland	↓	meevalertje	literaire uitdrukking	↓	Bijbelse figuur	↓	vijandschap	↓
↑				↓	bouwval	4				
mondvocht		nul	→		13		bezinning		voederbak	
↑	6				verpleegde		↓		↓	7
projectiel		sportmerk	→		2					zangvogel
↑	1				handgeklap		scherpe bocht	→		↓
bunzing	10	pl. in Utrecht	→	steen-soort	↓		8	bijzonder onderwijs (afk.)	→	
↑		↓				Euro-pees Parlement	→	↓		pocher
vak	zacht kokertje	3	lichaams-stand	→	dagblad					9
speen	→	↓	↓			harde kreet	Griekse letter		muziek-zender op tv	
volkeren-organisatie	→			vrouwelijk beroep	11	↓	↓		↓	
slot	→					5		persoonlijk vnv.	→	
een zekere	→			geheel onderworpen	→				12	

Breng de letters uit de overeenkomstig genummerde hokjes over naar de hokjes hieronder. Indien de puzzel correct is opgelost, ontstaat de oplossing.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----

U kunt de oplossing vóór 15 mei 2012 opsturen naar: WoonzorgThuis, t.a.v. de redactie, Postbus 339, 1180 AH Amstelveen.

U kunt uw antwoord ook via onze website verzenden. Hiervoor klikt u op de speciale link van WoonzorgThuis, editie juli.

De link vindt u op: [www.woonzorg.nl/ik\\_huur/onze\\_dienstverlening/klantmagazine\\_woonzorg\\_thuis](http://www.woonzorg.nl/ik_huur/onze_dienstverlening/klantmagazine_woonzorg_thuis)  
Winnaars krijgen vóór 15 juni 2012 bericht.

De oplossing van de puzzel van onze december-uitgave is: verandering van spijs doet eten

De prijswinnaars zijn:  
dhr. P. Hartog te Heemskerk;  
dhr. R. van Dijk te Esnehede;  
dhr. S.R. Kempees te Capelle a/d IJssel.

Alle winnaars van harte gefeliciteerd! Correspondentie omtrent de uitslag is niet mogelijk.

## Colofon

WoonzorgThuis is een uitgave van Woonzorg Nederland en verschijnt vier maal per jaar.

Negende jaargang, nummer 1, maart 2012

### Redactieadres/postadres

Woonzorg Nederland Services  
T.a.v. redactie WoonzorgThuis  
Postbus 339

1180 AH Amstelveen

E-mail: [redactieWoonzorgThuis@woonzorg.nl](mailto:redactieWoonzorgThuis@woonzorg.nl)

### Redactie

Ingrid Bottse  
Pieter Divendal

### Cartoons

Arend van Dam

### Interview meneer Van Duin

Kim Coppes

### Foto's meneer Van Duin

Dagmar van Wersch

### Eindredactie

Pieter Divendal

### Opmaak

Opzet, Santpoort-Zuid

### Druk

Huig Haverlag Printing

### Oplage

21.500