

Kennismakingsdiner bij de burens

Op maandag 20 juni vond het eerste 'Kennismakingsdiner bij de burens' plaats. Stichting Welzijn Albrandswaard, Stichting VluchtelingenWerk en Woningbouwvereniging Poortugaal hebben dit initiatief samen opgestart. Het idee is dat in het huis van de nieuwe bewoners samen met de burens wordt gegeten. Zo leert iedereen elkaar onder het genot van lekker eten wat beter kennen!

Samen boodschappen halen

Voor het eerste 'Kennismakingsdiner bij de burens' is een medewerker van Stichting VluchtelingenWerk samen met de bewoonster van de Snip in Poortugaal boodschappen gaan halen. De nieuwe bewoonster heeft vervolgens heerlijke gerechten uit Eritrea gekookt voor haar burens. Naast de gerechten uit Eritrea waren er ook gerechten uit Syrië gemaakt door een Syrische kok. Medewerker Sociaal beheer, Conny Overeem, van WBV Poortugaal spreekt van een geslaagde eerste editie van het kennismakingsdiner. "De sfeer was goed. De deelnemers vonden het erg gezellig," aldus Conny.

Vaker organiseren

Vanwege de positieve reacties is het de bedoeling in Albrandswaard vaker een 'Kennismakingsdiner bij de burens' te organiseren.



Terugkijken op de Algemene Vergadering

Korte samenvatting van de Algemene Vergadering van Woningbouwvereniging Poortugaal

Op woensdag 22 juni 2016 is de jaarlijkse Algemene Vergadering gehouden in 'De Brinkhoeve' in Poortugaal. Voorafgaand aan de vergadering serveerde een bewoner van het WISH-huis koffie en thee aan de ca. 25 bezoekers van de vergadering. Jan Willem van der Meer, voorzitter van de Raad van Commissarissen, had de leiding tijdens de vergadering. Hij gaf een uitleg over de nieuwe concept statuten en het huishoudelijk reglement. Directeur-bestuurder René Kouters gaf daarna een korte terugblik op de activiteiten in 2015 en een vooruitblik naar de activiteiten in 2016 en verder.

Jaarverslag en jaarrekening 2015

Het jaarverslag 2015, inclusief jaarrekening 2015, is met algehele stemmen goedgekeurd onder gelijktijdige verlening van decharge voor het gevoerde beleid.

Statuten & huishoudelijk reglement worden gewijzigd

Er is met meerderheid van stemmen besloten om de statuten en het huishoudelijk reglement te wijzigen volgens het concept dat aan de Algemene Vergadering is voorgelegd. Onder voorbehoud van wijzigingen van de minister en wijzigingen die de statuten niet veranderen. Op dit moment liggen de statuten en het huishoudelijk reglement bij de minister voor goedkeuring. Op het moment dat we goedkeuring hebben gekregen kunnen de statuten via een notariële akte in werking treden. In de nieuwe statuten mogen alleen huurders nog lid worden van WBV Poortugaal. Voor huidige leden die geen huurders zijn is er een overgangsbepaling opgenomen. Zij kunnen gewoon lid blijven zolang ze dat willen.

Herbenoeming Jan Willem van der Meer

De woningwet heeft bepaald dat per 1 juli 2015 de Raad van Commissarissen is bevoegd zijn eigen leden te benoemen. Dit was eerst een bevoegdheid van de Algemene Vergadering. Aspirant leden voor de Raad van Commissarissen moeten wel eerst een 'fit en proper' test bij de Autoriteit Woningcorporaties doorlopen. Onze voorzitter van de Raad van Commissarissen, Jan Willem van der Meer, heeft voor zijn herbenoeming dit traject doorlopen. Hij heeft deze test goed afgelegd en is door de Raad van Commissarissen officieel herbenoemd. Hij zal daarom ook de komende vier jaar voorzitter blijven van de Raad van Commissarissen.

1-1 gesprekken

Na afloop van de vergadering konden huurders en leden aan de statafels in gesprek met medewerkers, leden van de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder. Deze interactieve benadering willen wij ook komend jaar voortzetten. Op deze manier kunnen wij nog veel gericht antwoord geven op vragen die leven bij bezoekers van de vergadering.





René Kouters

Aan het woord... René Kouters

De laatste ontwikkelingen binnen Woningbouwvereniging Poortugaal.

Als u dit Woonmagazine ontvangt, zitten veel vakanties er al weer op. Ik hoop dat u een fijne tijd heeft gehad en voor degenen die nog op vakantie gaan, dat zij een mooie tijd tegemoet gaan!

Algemene Vergadering

Dit Woonmagazine staat onder andere in het teken van de Algemene Vergadering (AV) van 22 juni jongstleden. De volledige documenten (gehele en korte jaarverslag, cijfers 2015 etc) zijn na te lezen via de tab Infopunt op onze website. Heeft u geen internet? Neem dan contact met ons op dan sturen wij u een papieren exemplaar.

Ondernemingsplan

Op dit moment werken we nog steeds hard aan het nieuwe ondernemingsplan en Strategisch Voorraadbeleid. In het ondernemingsplan komt te staan wat onze plannen en ambities voor de komende jaren zijn en hoe wij deze willen realiseren. In het Strategisch Voorraadbeleid buigen we ons over de toekomst van ons bezit. In de december editie van het Woonmagazine verwachten we een korte samenvatting van beide documenten te kunnen plaatsen. Er wordt ook nog een informatiebijeenkomst georganiseerd voor huurders die alles over het ondernemingsplan willen weten! U krijgt op termijn een persoonlijke uitnodiging.

Onderzoek huurders

We hebben net als in 2012 weer een onderzoek laten uitvoeren naar de tevredenheid van onze huurders over de woning, woonomgeving en onze dienstverlening. De informatie die hieruit

voortkomt gebruiken wij onder meer voor ons ondernemingsplan en het Strategisch Voorraadbeleid. We hadden weer een hoge respons; maar liefst 34% van onze huurders heeft meegewerkt aan het onderzoek. We zijn erg blij met de uitslag en verderop in het Woonmagazine vindt u een uitgebreide samenvatting.

Centrumplan Poortugaal

Een ander belangrijk onderwerp is de nieuwbouw in het centrum van Poortugaal. Wij hebben zowel ambtelijk als bij het college van burgemeester en wethouders én de gemeenteraad nogmaals nadrukkelijk aandacht gevraagd om in dit gedeelte van Poortugaal sociale woningen te mogen bouwen.

Huurachterstanden

We hebben een sociaal incassobeleid waarbij we inzetten op de eigen verantwoordelijkheid van de huurder. Uitgangspunt is altijd om met de huurder in gesprek te gaan. Als het nodig is bekijken we samen met de huurder de mogelijkheden voor een betalingsregeling en/of verwijzen wij de huurder door naar schuldhulpverlening of andere hulpverlening. Voor ons geldt wel 'afpraak is afspraak', zo beschermen we onze huurders tegen een olopende huurachterstand. Als een huurder zijn afspraken niet nakomt wordt als

allerlaatste middel de huurachterstand door ons overgedragen aan de deurwaarder. Uiteindelijk kan dit ontruiming van de woning, ook wel huisuitzetting genoemd, tot gevolg hebben. In 2015 hebben we geen ontruiming gehad. In 2016 hebben we er tot nu toe 1 gehad. Wanneer er kinderen betrokken zijn bij een huisuitzetting zijn we extra alert. Wij doen altijd een melding bij het wijkteam. Via Jeugdzorg weet het wijkteam waar de kinderen naar toe gaan. Vaak is dat bij familie.

Informatieboekje onderhoud van A tot Z

In het afgelopen december nummer van het Woonmagazine stond, dat wij vanaf januari 2016 de regels uit het informatieboekje onderhoud van A tot Z strikter volgen. Dit betekent dat reparatieverzoeken die in het verleden wel door ons werden uitgevoerd, maar eigenlijk voor rekening van de huurder waren, nu niet meer door ons worden gedaan. Dit is even wennen, ook voor ons! Heeft u vragen of twijfelt u? Neem dan contact met ons op, wij staan u graag te woord.

Tenslotte wil ik onze huurders bedanken voor de vele positieve reacties op de attentie voor het langdurig huurderschap, dit was hartverwarmend! Ik wens u veel plezier bij het lezen van dit Woonmagazine.

Heeft u leuke ideeën hoe we het 100 jaar bestaan in 2018 zouden kunnen vieren?

Op 19 april 1918 werd WBV Poortugaal opgericht en op 19 april 2018 bestaan wij dus 100 jaar. In 1919 bouwden we de eerste 16 woningen aan de Kruisdijk. Dit was vroeger de verbindingsweg met de buurgemeenten. Het was het begin van een sociale verhuurder in Poortugaal, die in 100 jaar woningbouw gegroeid is tot een professionele corporatie met een bezit van bijna 1200

woningen. Sinds die begintijd is er een flink aantal gezichtsbepalende wooncomplexen gerealiseerd. Dit jubileum willen we in 2018 vieren met een aantal activiteiten. Heeft u leuke ideeën hoe we dit zouden kunnen vieren? Dan kunt u dit aangeven bij Brenda Burgmans-Luiten via e-mailadres info@wbvpoortugaal.nl of via telefoonnummer 010 - 501 20 00.

Boomplantdag WISH-huis

Op zaterdag 16 april was er een feestje bij het WISH-huis. Op die dag werd gevierd dat er 12 bomen zijn teruggeplaatst op de dijk voor het huis.

De meesten van u weten dat er vroeger een oude boerderij stond op de plaats van het WISH-huis. Die boerderij was omgeven met bomen en struiken. Op de dijk stonden knotwilgen en fruitbomen en heesterstruiken. Bij het bouwen maken van de grond is dit groen verdwenen. Dit zorgde voor teleurstelling bij de omwonenden, zeker toen het beloofde terugplaatsen uitbleef. De discussie verplaatste zich van de gemeente Albrandswaard naar het waterschap en weer terug. De lobby heeft heel wat tijd gekost maar had uiteindelijk een positief resultaat. Er mochten met toestemming van de gemeente Albrandswaard en het waterschap worden teruggeplaatst. De gemeente heeft de bomen geschonken en stichting WISH heeft het planten van de bomen voor haar rekening genomen.

In april 2016 zijn er 8 knotwilgen en 4 fruitbomen geplant. Om deze groene rand om het WISH-huis te gedenken en te laten zien hoe het huis steeds meer een geheel wordt met de omgeving is dit feestelijk gevierd. Stichting WISH organiseerde deze dag in samenwerking met Scouting Poortugaal. Het werd een feestelijke dag met als officieel moment het planten van de laatste boom op de dijk. Alle bewoners van het WISH-huis, omwonenden, genodigden van gemeente Albrandswaard en Woningbouwvereniging Poortugaal mochten daarbij helpen.

Op de foto van FotoSjors is goed te zien hoe iedereen zijn steentje bijdraagt aan het vastzetten van de laatste boom.

Na het officiële moment, een hapje en drankje voor iedereen, ging het programma verder om er een gezellige dag van te maken voor de bewoners van het WISH-huis.



“Met het terugplaatsen van de bomen maakt het WISH-huis en haar omgeving weer deel uit van de groene gemeente ‘dorpen tussen stad en groen’. De bomen zijn niet alleen onze longen, maar vergroten tevens het woongenot,” aldus Ton Kuiper, voorzitter Stichting WISH.

Onderzoek USP

De winnaar van de maand gratis huur is de heer A.B. Hendriks uit Poortugaal.

Directeur-bestuurder René Kouters is persoonlijk een bos bloemen en de cheque gaan overhandigen.



Statushouders en VluchtelingenWerk, hoe werkt dat dan?



We nemen een kijkje achter de schermen bij VluchtelingenWerk Albrandswaard en maken kennis met een gezin dat inmiddels een jaar in Albrandswaard woont.

Eerst hebben we een gesprek met Marc Kuijper. Marc is teamleider van VluchtelingenWerk Albrandswaard. "VluchtelingenWerk is een professionele vrijwilligersorganisatie. Wij bieden vluchtelingen ondersteuning bij toelating, begeleiden bij het opbouwen van een bestaan in ons land, en helpen uitgeprocedeerde asielzoekers bij duurzame vrijwillige terugkeer. Daarnaast werken wij aan draagvlak voor vluchtelingen in de samenleving. Dit werk doen we vooral lokaal vanuit kantoren in het hele land. Ook in Albrandswaard", zegt Marc.

Marc is de enige betaalde kracht op kantoor in Albrandswaard. Als teamleider stuurt hij de vrijwilligers aan en onderhoudt de contacten met alle andere betrokken organisaties. In Albrandswaard zijn op dit moment 15 vrijwilligers actief. Daarvan verzorgen 8 personen de maatschappelijke begeleiding van de statushouders, zijn er 6 taalcoaches en is er 1 kluscoördinator.

Aangekomen in Nederland, en nu?

Vluchtelingen die nieuw zijn in Nederland moeten naar het aanmeldcentrum in Ter Apel of Veenhuizen. Dan moeten zij aantonen dat zij echt vluchteling zijn en dus gevaar lopen in hun thuisland. Dit zijn erg strenge verhoren. Op dit moment komen er veel mensen vanuit Syrië en Eritrea ons land binnen. Wanneer je hebt aangetoond dat je echt niet terug kunt gaan krijg je bijna altijd een tijdelijke verblijfsvergunning voor 5 jaar. Met die vergunning mag je je ook vestigen in Nederland. Na de verstrekking van de verblijfsvergunning duurt het vaak nog minimaal een half jaar voordat de mensen ergens in het land een woning krijgen toegewezen. Tot die tijd verblijven zij in een asielzoekerscentrum (azc). In alle azc's zijn ook vrijwilligers van VluchtelingenWerk actief om vluchtelingen te ondersteunen bij hun asielprocedure.

Een nieuwe woonplaats

Wanneer de statushouders (zo noemen we de vluchtelingen vanaf het moment dat zij een verblijfsvergunning hebben gekregen) een woonplaats en sociale huurwoning krijgen toegewezen komt VluchtelingenWerk in die gemeente ook in actie. De statushouder krijgt op een bepaald moment een brief dat zij een woning krijgen toegewezen en vrijwilligers van VluchtelingenWerk gaan dan mee naar de woning om de statushouder daar te ontmoeten. Er is veel uit te leggen wanneer mensen nieuw zijn in ons land, niet alleen over de woning en de techniek die ze daar aantreffen, maar bijvoorbeeld ook over het wegbrengen van vuilnis en andere zaken die wij heel gewoon vinden. Op deze eerste dag wordt ook de inschrijving bij de gemeente geregeld, de aanvraag van de uitkering, de lening voor de woninginrichting, de zorgverzekering, kortom er wordt een heel administratief dossier

opgebouwd. Vervolgens heeft de statushouder twee weken de tijd om uit het azc in het nieuwe huis te trekken. Dat betekent dat ze ook binnen twee weken moeten zorgen voor spullen waardoor het mogelijk is om in het nieuwe huis te wonen. Natuurlijk hebben de mensen dan nog vaak hulp nodig bij het regelen van allerlei praktische zaken zoals gas, water en licht, inrichting van het huis, een school regelen voor de kinderen en voor hun eigen inburgering. Wanneer de taal daarbij nog een probleem vormt, nemen de mensen vaak zelf een tolk mee of wordt er gebruik gemaakt van de tolktelefoon.

Kennismaken met de burens

Bij zo'n eerste bezoek aan de woning bellen de vrijwilligers samen met de nieuwe bewoners vaak ook even aan bij de burens voor een eerste korte kennismaking. Op dit moment loopt er ook een project in samenwerking met Stichting Welzijn Albrandswaard en Woningbouwvereniging Poortugaal waarbij de nieuwe bewoners koken voor de burens. Lees hierover meer verderop in dit Woonmagazine.

Inburgering, school en vrijwilligerswerk

Vanzelfsprekend hebben de nieuwe bewoners van onze gemeente ook een inburgeringsplicht. VluchtelingenWerk begeleidt de mensen bij het vinden van een passende school en het aanmelden bij DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs). In totaal mag een vluchteling er maximaal drie jaar over doen om het inburgeringsdiploma te halen. Het belangrijkste is het gaan beheersen van de Nederlandse taal, maar ook leren zij over Nederlandse gebruiken, cultuur en samenleving. Afhankelijk van de situatie komt het ook wel eens voor dat zij instromen op een middelbare school of nbo. Voor kinderen geldt gewoon de leerplichtwet. Zij gaan in het azc al naar school en leren daardoor vaak al snel de taal. Gaandeweg vinden mensen dan hun weg in hun woonplaats en VluchtelingenWerk stimuleert ook dat mensen zelf dingen gaan oppakken en het eerst zelf proberen voor ze hulp inroepen. Tijdens gesprekken en eventuele huisbezoeken wordt de vinger aan de pols gehouden door de vrijwilligers van VluchtelingenWerk. Er is nu ook een klusteam opgezet waarin de statushouders elkaar op vrijwillige basis kunnen helpen met het opknappen van de woning. Zolang zij nog naar school gaan is het moeilijk om al werk te vinden, daarom is dit een mooie oplossing om toch ergens mee bezig te zijn.

Contact met Woningbouwvereniging Poortugaal

Vanaf de eerste dag bij het eerste bezoek aan de toegewezen woning is er contact met WBV Poortugaal. Alle gemeenten in Nederland hebben de taak om een aantal statushouders in hun gemeente op te nemen.

De vastgelegde taakstelling in Albrandswaard voor statushouders staat tot en met 31 december 2016 op 57 personen. Samen met de andere woningcorporaties worden er statushouders in de gemeente Albrandswaard geplaatst.

Vrijwilligers zijn de ruggengraat van VluchtelingenWerk

Marc Kuijpers vertelt dat hij het heel dankbaar werk vindt. "Ik vind het een bijzonder voorrecht om echt contact te hebben met deze mensen, dat je 'de vluchteling' niet alleen uit het nieuws kent en dat je mensen echt helpt om op een veilige plek te wonen. Er zijn

natuurlijk best wat verschillen, maar iedereen wil op een veilige plek wonen met vriendelijke mensen om zich heen. Daarin zijn we allemaal gelijk." VluchtelingenWerk kan dit mooie en noodzakelijke werk alleen doen door de beschikbaarheid van vrijwilligers. Vanzelfsprekend heeft VluchtelingenWerk altijd plaats voor meer vrijwilligers. Heeft u na het lezen van dit verhaal interesse? Neem dan contact op met Marc Kuijpers voor meer informatie. U kunt hem bellen op telefoonnummer 010 – 236 80 00 of een e-mail sturen naar albrandswaard@vluchtelingenwerk.nl.

Dit is de familie Alaani

We gaan op bezoek bij de familie Alaani in de Beatrixstraat in Poortugaal. We maken kennis met vader Mouymen Alaani, zijn vrouw Aliaa en de tweeling Montaser en Moutasem.

Het gezin Alaani woonde vroeger in Damascus in Syrië een stad waar dagelijks vele doden vallen als gevolg van de oorlog die daar woedt. Op 16 mei 2013 vluchtte de familie Alaani uit Damascus naar Egypte. Zij verbleven een jaar in Egypte voor zij met een boot vol vluchtelingen naar Zuid-Italië vertrokken. De tweeling was in die tijd 4 jaar. Deze bootreis was erg moeilijk, het duurde acht dagen. De laatste twee dagen op zee hadden ze alleen maar twee flesjes water voor de jongens, zelf hebben ze niet gegeten of gedronken. Na 5 dagen in Italië zijn ze per auto verder gegaan naar Nederland. Ze reisden samen met het gezin van de broer van Mouymen en meldden zich na aankomst in Nederland in Ter Apel. Aangekomen in Ter Apel begon de procedure. Er werden heel veel vragen gesteld over waar ze vandaan kwamen en waarom ze naar Nederland waren gekomen. Na drie dagen in Ter Apel werd het gezin overgeplaatst naar het azc in Budel waar zij tot eind augustus 2014 verbleven. Na Budel volgde azc Doetinchem, waar zij samen met de familie van zijn broer in één familiekamer verbleven. Tijdens het verblijf in Doetinchem kregen zij hun verblijfsvergunning toegewezen en wisten zij dat ze de komende vijf jaar in Nederland mogen blijven. Van Doetinchem werden zij na twee maanden nog eens overgeplaatst, deze keer naar het azc in Breda. Zij verbleven daar ongeveer acht maanden. In die tijd zijn de kinderen ook voor het eerst naar school gegaan, ze zijn immers leerplichtig.

Een woning in Poortugaal

In juni 2015 kreeg het gezin een woning toegewezen in Poortugaal. Na de ontvangst van de toewijzingsbrief zijn ze gaan kijken bij het huis, hebben ze het contract getekend en binnen twee weken woonden ze in de Beatrixstraat.

"Heerlijk!" zegt Mouymen, "We hadden eindelijk weer een eigen plek en rust."

Toen begon het inrichten met het geld dat geleend werd van de gemeente. Ze kregen hulp van de vrijwilligers van VluchtelingenWerk bij het regelen van allerlei zaken. "Wat een aardige mensen zijn dat! Trouwens onze burens ook, we hebben aan alle kanten hele fijne burens!", aldus Mouymen Alaani. Na de zomervakantie van 2015 zijn Montaser en Moutasem meteen naar school gegaan in Poortugaal en nu gaan ze al naar groep 4. Ze hebben vriendjes, vinden het een leuke school, houden vooral van buiten spelen en gaan graag met hun neefjes naar de boerderij, want ze zijn dol op paarden. Ook Mouymen en Aliaa gaan sinds september 2015 naar school om Nederlands te leren en dat gaat best goed, dit hele gesprek hebben we ook in het Nederlands gevoerd, met af en toe een beetje hulp van de tweeling. Ook hebben ze sinds een paar maanden hulp van taalcoach Lea en dat helpt enorm goed.

Een nieuw thuis

Poortugaal is nu hun nieuwe thuis. Alle familieleden van Mouymen zijn gevlucht uit Syrië, maar de familie van Aliaa woont nog altijd in Syrië. Zij heeft alleen contact met hen via Whatsapp en vindt het heel moeilijk om bijvoorbeeld op tv te zien wat er dagelijks gebeurt in hun thuisland. "Het maakt mij niet uit wie er wint, maar laat deze oorlog alsjeblieft stoppen! Er vallen dagelijks veel te veel doden, dat moet toch stoppen!" Mouymen is daar heel stellig in, in die oorlog kon hij zijn gezin niet meer laten wonen. De familie voelt zich nu goed thuis in het dorp. "Het zijn aardige mensen, het is mooi en rustig, een fijne plek voor onze kinderen om op te groeien!"



Montaser en Moutasem Alaani

Uitkomsten onderzoek USP: Woningbouwvereniging Poortugaal is klantvriendelijk, behulpzaam en betrouwbaar!

Als eerste willen we onze huurders bedanken voor het meewerken aan het onderzoek! De respons ligt een stuk hoger dan het landelijk gemiddelde. Daar zijn we erg blij mee! Door de grote respons (34% van onze huurders) hebben we namelijk de mening gehoord van veel huurders.

Onderzoeksbureau USP Marketing Consultancy uit Rotterdam heeft, net als in 2012, een onderzoek uitgevoerd. Dit is in de maanden april, mei en juni zowel online als telefonisch gedaan. Er werden diverse vragen gesteld over de woning, onze dienstverlening en de woonomgeving. Uw mening is voor ons erg belangrijk. Dit helpt ons bepalen wat we kunnen veranderen of verbeteren. De uitkomsten van het onderzoek gebruiken wij tevens voor ons nieuwe Ondernemingsplan en Strategisch Voorraadbeleid. Er hebben 388 huurders (2012: 323) aan het onderzoek meegedaan. Er zijn 83 (2012: 82) telefonische enquêtes afgenomen en 305 (2012: 241) online enquêtes ingevuld. Hieronder een samenvatting van de uitkomsten.

Resultaten 2016 – algemeen

Huurders waarderen hun woning gemiddeld met een rapportcijfer 7.6 (2012: 7.4). De dienstverlening van WBV Poortugaal scoort gemiddeld een 7.9 (2012: 7.8). De directe leefomgeving scoort gemiddeld een 7.6 (2012: 7.7). Van onze huurders heeft 27% interesse om de huidige woning te kopen. Het Woonmagazine is bekend bij 97% van onze huurders en wordt gemiddeld met een 7.6 (2012: 7.5) beoordeeld. Van onze huurders die toegang hebben tot internet heeft 60% (2012: 53%) onze website een keer bezocht en beoordeelt deze met een 7.6 (2012: 7.3). Van onze huurders is 28% (2012: 26%) bereid om op diverse manieren actief betrokken te zijn bij WBV Poortugaal. De meeste huurders willen hier een bijdrage aan leveren door mee te doen aan een online klantpanel (meedoen aan online onderzoek) of door gewoon andere bewoners te helpen. Wij gaan bekijken of en hoe we dit mogelijk kunnen maken. Ook hebben een aantal huurders aangegeven lid te willen worden van de Klankbordgroep. Die worden voor de volgende Klankbordgroepbijeenkomst uitgenodigd.

Buurt en leefbaarheid

Onze huurders geven de buurt gemiddeld een 7.6 (2012: 7.7). Naast de woning heeft de leefomgeving/buurt een grote invloed op de woontevredenheid. Het veiligheidsgevoel wordt aanzienlijk hoger beoordeeld dan de norm. Huurders zijn het meest tevreden over het gevoel van veiligheid (zowel overdag als 's nachts) en de mate waarin huurders zich thuis voelen. Volgens onze huurders zou het verbeteren van de betrokkenheid van buurtbewoners en het verminderen van overlast van verkeer het meest helpen om de tevredenheid van de buurt te vergroten.

Dienstverlening

Onze huurders geven de dienstverlening gemiddeld een 7.9 (2012: 7.8). Van onze huurders heeft 80% het afgelopen jaar contact gehad, waarvan 60% telefonisch. Bij 31% is een medewerker langsgesproken en 28% is bij ons op kantoor langsgeweest. Het vaakst was de reden van het contact een reparatieverzoek en/of een vraag m.b.t. het onderhoud van de woning. De meest gewaardeerde aspecten van de dienstverlening van WBV Poortugaal zijn de telefonische bereikbaarheid 7.9 (2012: 8.0), de klantvriendelijkheid van de medewerkers 8 (2012: 8.1) en het nakomen van afspraken 7.8 (2012: 7.7). De dienstverlening bij het betrekken van de nieuwe/huidige woning en de afhandeling van reparatieverzoeken worden ook hoog beoordeeld. De afhandeling van de overlastmelding 6.6 wordt een stuk beter (2012: 6) beoordeeld. Dit ligt ook een stuk hoger dan het landelijk gemiddelde cijfer, dit is een 5.5. Hier zijn we blij mee, omdat we hier ook extra aandacht aan hebben besteed met een nieuwe medewerker. Als verbeterpunten zijn aangegeven meer onderhoud aan de woning en meer zichtbaar worden in de wijk. Op de vraag 'Als u prioriteiten zou mogen bepalen in het beleid van WBV Poortugaal, wat zou dan volgens u op nummer 1 moeten staan?' werd 'het betaalbaar houden van woningen' het vaakst aangegeven.

Onderstaande kernwoorden zijn door onze huurders aangegeven als ze dachten aan WBV Poortugaal.

	Woning	7,6
	Dienstverlening	7,9
	Leefbaarheid	7,6

Betrouwbaar
Kleinschalig
Sociaal
Klantvriendelijk
Behulpzaam
Goede service
Goede bereikbaarheid
Persoonlijk
Huurder moet veel zelf doen
Niet zichtbaar in de wijk

Resultaten 2016 - specifiek

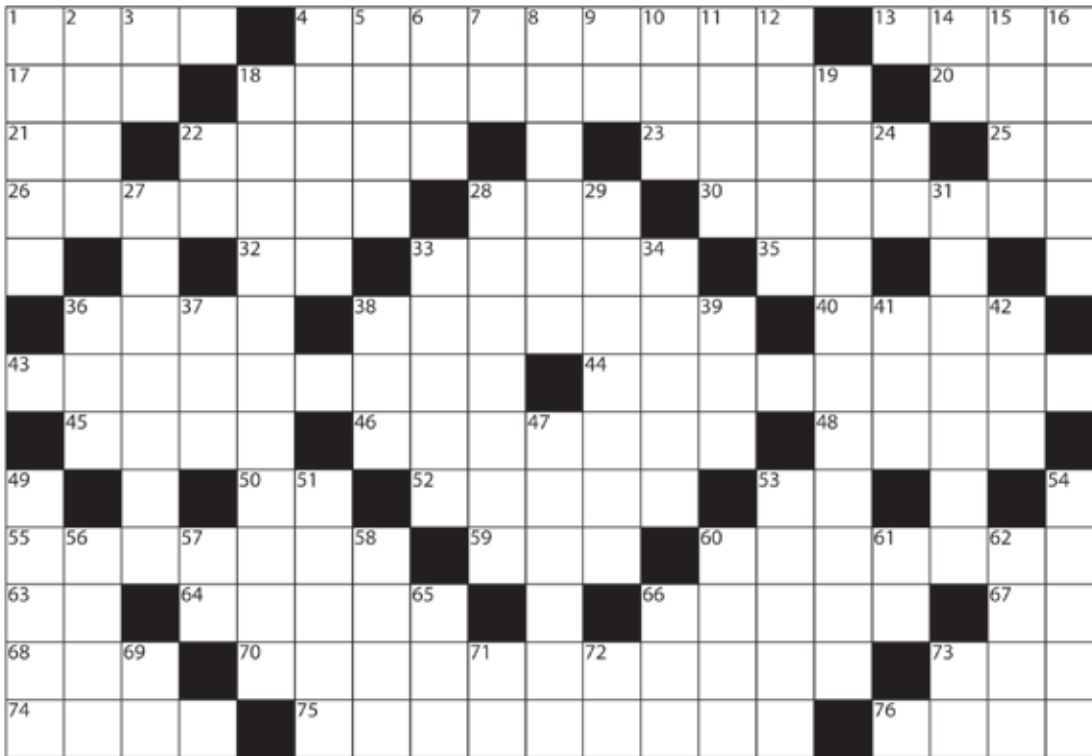
Woning

Onze huurders geven de woning gemiddeld een 7.6 (2012: 7.4). Gemiddeld genomen zijn huurders tevreden over hun woning. De onderhoudsstaat van de woning aan de buitenkant wordt hoger dan gemiddeld beoordeeld. Daarnaast is het aantal en de grootte van de kamers en de indeling van de woning hoger dan gemiddeld beoordeeld. De meest genoemde verbeterpunten zijn de gehorigheid, energiezuinigheid en de badkamer in de woning.

We zijn erg blij met de uitkomsten en de informatie die het onderzoek heeft opgeleverd. En natuurlijk ook met het feit dat onze huurders grotendeels tevreden zijn. Wij blijven werken aan een nog betere dienstverlening en het zelfstandig blijven van WBV Poortugaal!

We verwachten u in het Woonmagazine van december 2016 meer over het ondernemingsplan en het Strategisch Voorraadbeleid te kunnen vertellen.

Kruiswoordpuzzel



Horizontaal

1 Draagkorf; 4 muziekgezelschap; 13 haast; 17 familielid; 18 soort vruchtboom; 20 traag; 21 noot; 22 passief persoon; 23 vervoermiddel; 25 lidwoord; 26 verregaand; 28 gravure; 30 broeien; 32 maanstand; 33 computergeluid; 35 slee; 36 genre; 38 wc papier; 40 watervogel; 43 ererede; 44 schaakstukje; 45 nieuwe (Fries); 46 aanwijzend voornaamwoord; 48 zoogdier; 50 bijwoord; 52 nieuwsblad; 53 scheikundig element; 55 fundamenteels; 59 zangstem; 60 moederskind; 63 persoonlijk voornaamwoord; 64 heerlijk; 66 straks; 67 administratieve organisatie (afk.); 68 duw; 70 bellen; 73 ongemanierd persoon; 74 keukenkruid; 75 oliesoort; 76 wissel.

Vertikaal

1 Vrucht; 2 top; 3 voorzetsel; 4 kledingstuk; 5 wijd; 6 alles in één (afk.); 7 sadomasochisme (afk.); 8 autopsie; 9 bekende Nederlander (afk.); 10 kloosterhoofd; 11 stuurs; 12 Russisch parlement; 14 vluchtig; 15 gedwongen; 16 wetsdienaar; 18 parelhoen; 19 insectenbouwwerken; 22 doctor; 24 meteen; 27 aarzelingen; 28 stroomaansluiting; 29 slang; 31 openbaar vervoermiddel; 33 walm; 34 landpunt (eng.); 36 vat; 37 Griekse letter; 38 weggetje; 39 jongensnaam; 41 één en ander (afk.); 42 diskjockeys (afk.); 47 inhoudsmaat (eng.); 49 Spaans eiland; 51 meisjesnaam; 53 sieraad; 54 opgehemeld persoon; 56 plaats in Duitsland; 57 voetbalclub; 58 pakhuis; 60 rondom (Grieks); 61 kunstzinnige educatie (afk.); 62 oosters gerecht; 65 getekend (afk.); 66 seconde; 69 periode van eb en vloed; 71 scheikundig element; 72 noord-oost (afk.); 73 uitroep van pijn.

Win een cadeaubon van Plus Hofland t.w.v. van € 25,-

Als de kruiswoordpuzzel goed is ingevuld, kan de slagzin worden opgelost door de letters te zoeken die in de overeenkomstige genummerde hokjes staan. Succes!

1	57	74	23	30	53	48	59	44	60	26	43	14	52
17	75	12	51	76	72	41	19	28	24				

Over de uitslag wordt niet gecorrespondeerd.
Prijs is niet inwisselbaar tegen contanten!

Mijn gegevens:

Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

Knip deze bon uit en stuur deze vóór 28 oktober 2016 in een envelop met postzegel naar Woningbouwvereniging Poortugaal, Dorpsstraat 80, 3171 EH Poortugaal.

U kunt de bon ook inleveren op het kantoor van Woningbouwvereniging Poortugaal of uw oplossing mailen naar info@wbvpoortugaal.nl. Vergeet dan niet uw naam en adresgegevens duidelijk te vermelden. Succes!

Winnaar vorige editie: Mevrouw H.C. van Vliet-Beenhakker uit Poortugaal

Oplossing: Tuinonderhoud

Bereikbaarheid, onderhoud en andere vragen

Voor de volledigheid geven we u onderstaand nog eens een overzicht van alle belangrijke gegevens op het gebied van onderhoud, reparaties en andere vraagstukken. Een geheugensteuntje, wie heeft u wanneer nodig en wanneer zijn ze bereikbaar?

Openingstijden kantoor	Dorpsstraat 80
Maandag t/m vrijdag	9.00 – 12.00 uur
Dinsdagmiddag	14.00 – 16.00 uur

Telefonische bereikbaarheid kantoor	010 - 501 20 00
Maandag t/m donderdag	8.30 – 12.30 uur en van 13.30 – 16.00 uur
Vrijdag	8.30 – 12.00 uur

Reparatieverzoeken Reparatieverzoeken en andere vragen van technische aard aan de medewerkers van de technische dienst: maandag t/m vrijdag	010 - 501 20 00 8.30 – 10.00 uur
--	---

Reparatieverzoeken die voor 10.00 uur worden gemeld zullen nog dezelfde dag in behandeling worden genomen.

Storingen centrale verwarmingsinstallatie of warmwatervoorziening	Poortugaal: Energiewacht 0800 - 03 88 Essendael: Giesbers & v/d Graaf 088 - 298 02 98
--	--

Glasbreuk (indien u via de huur een glasverzekering heeft afgesloten)	Centraal Beheer Achmea 0800 - 022 99 55
---	--

Schoonmaken dakgoot en schoorsteen/ventilatiekanalen Het schoonmaken van dakgoten en schoorsteen en/of ventilatiekanalen van de woning behoort tot de <i>verplichtingen van de huurder</i> . Voor deze werkzaamheden worden ladders in bruikleen gegeven. Deze ladders zijn na telefonische afspraak beschikbaar.

Lenen tuingereedschap Na telefonische afspraak tijdens kantooruren kunt u (gratis) tuingereedschap lenen: 010 - 501 20 00
--



Noodnummer Woningbouwvereniging Poortugaal 06 - 51 98 67 02

In geval van calamiteiten buiten kantoor tijden kunt u het noodnummer gebruiken. Onder calamiteiten wordt verstaan:

- Brand
- Inbraak
- Ernstige lekkages
- Verstopte riolering
- Stormschade
- Problemen m.b.t. gas en elektra

De ladders zijn na telefonische afspraak beschikbaar op de onderstaande adressen:

J. Groenenboom
Van Leeuwenhoekstraat 5
010 - 501 80 03

Woningbouwvereniging Poortugaal
Dorpsstraat 80
010 - 501 20 00

Colofon

Woonmagazine
Woningbouwvereniging Poortugaal

Redactieadres:
Woningbouwvereniging Poortugaal
Dorpsstraat 80, 3171 EH Poortugaal
010 - 501 20 00
info@wbvpoortugaal.nl
www.wbvpoortugaal.nl
11e jaargang, nummer 2, 2016

Tekst & redactie: Carla van Sluisdam
en Woningbouwvereniging Poortugaal
Bronvermelding: Nestas Communicatie
Foto Boomplantdag: FotoSjors
Druk & lay-out: MediaCenter Rotterdam
Oplage: 1350 exemplaren

