

# KWH Luisterpanel: bewoners écht horen

Op donderdagavond 15 november kwamen 12 huurders naar ons kantoor om hun visie op onze dienstverlening met ons te delen. De avond werd verzorgd door het KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). Onder leiding van de gespreksleider vertelden huurders open over hun ervaringen en de manier waarop zij de dienstverlening van Woonpartners beleven. Op een andere etage keken en luisterden zo'n 25 medewerkers van verschillende afdelingen via twee grote schermen aandachtig en muisstil mee.

Deborah Uitterlinden was erbij. Zij heeft lang een woning van Woonpartners gehuurd en woont nu tijdelijk in bij haar moeder, ook in een woning van Woonpartners. Ze kreeg dan ook maar liefst twee uitnodigingen om deel te nemen. "Ik voelde me echt welkom", vertelt ze. "Ik vond het leuk om erbij te zijn en het was gezellig." Deborah had tijdens de avond het meeste te vertellen over het belang van sociale contacten en ontmoeting in de wijk. Ze heeft zich gehoord gevoeld.

## Sociale contacten

"Ik heb zelf een tijd geleden de werkgroep 'Lichtpuntjes' opgezet", legt Deborah uit. "We hebben onderzocht wat er speelt in de wijk en wat we zelf kunnen doen. Dat resulteerde in twee koffie-uurtjes en de plaatsing van een Pannakooi voor de jongeren. Daar hebben Woonpartners en een paar andere organisaties ook ondersteuning bij geboden." Deborah hoopt dat haar inbreng ertoe leidt dat Woonpartners meer de wijk ingaat en mensen met elkaar in contact brengt. "Vroeger waren er veel meer buurtverenigingen en plekken waar mensen samen kunnen komen. Die zijn weg en er is niets voor in de plaats gekomen. Ik denk dat mensen wel voor en met elkaar dingen willen oppakken, maar er is geen ruimte voor. Dat zou volgens mij ook een positief effect hebben

op het gevoel van veiligheid van mensen. Dat is iets waar huurders tijdens deze avond ook over spraken."

## Waardevolle avond

"Meer bewoners gaven tijdens de avond aan dat ze graag meer direct contact hebben met onze mensen", vertelt Jan van Haandel, regisseur Dagelijks Onderhoud

bij Woonpartners. Als medewerker vond hij het erg interessant om de verhalen te horen. "Het was voor ons helemaal nieuw. Het is best moeilijk om alleen te luisteren en al je eigen vooroordelen en oplossingen opzij te zetten. Wij denken wel dat we het goed doen, maar de vraag is of de klant dat óók zo ervaart." De medewerkers van Woonpartners hebben na de avond een evaluatie gehad met mensen van het KWH. Jan: "Het is niet de bedoeling dat het blijft bij een leuke avond, maar dat we ook iets gaan doen met de informatie die we hebben gekregen. Zodat het iets oplevert voor de klant. We hebben bijvoorbeeld gehoord dat mensen vaak twee keer hun verhaal moeten doen als ze contact met ons opnemen. Dat is iets waar we mee aan de slag willen." Het was een succesvolle en waardevolle avond. In december volgde meteen al een luisterpanel over onze dienstverlening bij het verlaten of betrekken van een woning.



## Veilige feestdagen

Op het einde van het jaar is het een traditie om de kerstboom weer in huis te halen. Mooi en gezellig, maar soms ook gevaarlijk. De combinatie van kerstversiering en brandende kaarsjes kan leiden tot ongelukken. Niet voor niets stijgt rond Kerstmis het gemiddelde aantal huisbranden.

Elke dag ontstaan er in Nederland gemiddeld 13 branden in huis. Niet zelden zijn er ook slachtoffers te betreuren. De huisbranden zijn tegenwoordig vaak heftiger dan vroeger, vooral doordat we steeds meer brandbare spullen in huis hebben staan. Bij brand komen bovendien ook giftige gassen vrij door het materiaal dat bijvoorbeeld in bankstellen verwerkt is. Om dit te voorkomen tijdens de feestdagen kunt u gelukkig wel verschillende dingen doen.

### Voorkomen is beter dan blussen

Bij het kiezen van een boom denkt u misschien dat 'vlamvertragend materiaal' en 'brandveilig impregneren' helpt om brand te voorkomen. Dit zijn echter vooral verkooppraatjes; het is vooral uw eigen gedrag waarmee u brandgevaar kunt voorkomen. Want ook 'vlamvertragend materiaal' vat heus vlam als u het naast de open haard of boven een brandende kaars zet. Pas daarom op met open vuur bij de kerstboom. Ook halogeenlampjes en oude kerstverlichting kunnen erg warm worden en daarmee een risico vormen. Hetzelfde geldt voor overbelaste stekkerdozen waar te veel verlengkabels op aangesloten zijn.



### Goede nachtrust

Voor u naar bed gaat, controleert u natuurlijk of alle kaarsen en verlichting uit zijn. Doe dan ook de deuren van alle vertrekken dicht. Mocht er toch brand ontstaan, dan kunnen giftige gassen zich daardoor niet snel verspreiden. Zorg voor een vluchtroute met uw huisgenoten. Beter nog: doe dat eens geblinddoekt. Dat levert hilarische taferelen op, maar zorgt er ook voor dat u de weg kent als u ooit door de rook naar buiten moet vluchten. Controleer ten slotte geregeld of uw rookmelder werkt. U kunt dat zien aan het knipperende rode testlampje. We hopen dat u met deze tips rustig en veilig slaapt!