



“Voor aannemers én woCom levert de mening van onze huurders belangrijke inzichten op.”

Het luisterpanel reageert op de stellingen over de dienstverlening van woCom

Luisteren om écht alles te horen

Op dinsdagavond 11 juni kwamen 14 huurders naar het kantoor van woCom om deel te nemen aan ons eerste luisterpanel, verzorgd door het KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). Onder leiding van de gespreksleider vertelden huurders open over hun ervaringen met onze dienstverlening op het gebied van reparatieonderhoud. In een andere ruimte keken en luisterden medewerkers van verschillende afdelingen én vertegenwoordigers van onze 4 aannemers en onze installateur via een groot scherm aandachtig en misstijl mee.

Door echt te luisteren, door mensen hun verhaal te laten vertellen en te observeren, neem je veel meer waar, is de ervaring van de luisteraars. “Als wij in gesprek zijn met huurders over een vraag, zijn we al snel geneigd om meteen te reageren”, erkent Jos van Liebergen, adviseur Beleid en Kwaliteit bij woCom. “Daardoor horen we niet alles wat een huurder eigenlijk wil zeggen en wat er nog meer achter een vraag schuilt. Want op het moment dat een huurder een reparatieverzoek indient, is er al veel gebeurd. Er is iets kapot, de huurder heeft gebeld en het gemeld, dan komt er een telefoontje van de aannemer die langs wil komen. De huurder zit al die tijd te wachten, maar wil vooral gewoon weten dat het opgelost wordt en wanneer.”

Communicatie verbeteren

Volgens Jeanne Pennings, een van de huurders in het luisterpanel, is het inderdaad precies die communicatie die beter kan: “Als woCom zegt dat er een terugbelverzoek is gemaakt en dat je binnen twee dagen teruggebeld wordt, moet ik soms een week later zelf nog gaan bellen. Dat is niet oké. Andere deelnemers hadden soortgelijke ervaringen. Dat moet anders.” Jeanne hoopt dan ook dat woCom daadwerkelijk iets gaat doen met alle informatie uit het luisterpanel. Ze vond het zeker een goede manier om die informatie op te halen: “Wij hebben als groep behoorlijk vrij kunnen praten. Het is makkelijker om in het algemeen te praten en niet iemand persoonlijk aan te kijken

(lees verder op pagina 2)

Trouwe huurders gezocht!

Lees dit artikel op pagina 2 >>

Ook woCom heeft een huishoudboekje

Lees dit artikel op pagina 5 >>

Inhoud

3	Op de koffie bij ...
4	Nieuws huurdersorganisaties
6-8	Regionieuws
8	Woonpuzzel
9	Mijn (t)huis en ik
11	Tip van de opzichter
12	De achterkant van ...

Voorom wateroverlast: tegels eruit, groen erin!

Meer groen en minder tegels in de tuin helpt wateroverlast te voorkomen. De beplanting en de bodem houden het water namelijk vast. Het water blijft hierdoor op eigen terrein en stroomt niet weg via het riool.

woCOM

Voel je thuis

(vervolg van pagina 1)

terwijl je kritiek wilt uiten. Mensen van woCom hebben kunnen luisteren naar onze mening en die kunnen ze meenemen in besluiten."

Leerpunten voor woCom én aannemers

"Hoewel huurders overwegend positief zijn over onze dienstverlening, is bij ons het besef gegroeid dat elk schakeltje in de keten telt", heeft Jos geconcludeerd na de avond. "Duidelijke communicatie, goede overdracht en respect zijn sleutelwoorden die bij de huurders veel naar voren kwamen. Een goede samenwerking in de totale keten is daarbij essentieel." Bij alleen luisteren blijft het dan ook niet, benadrukt Jos. "We kijken nu al wat de belangrijkste leerpunten zijn, en welke we meteen kunnen omzetten in acties. Andere leerpunten

nemen we mee in gesprekken met de regioaannemers. Met hen gaan we namelijk in het najaar weer in gesprek over onze samenwerking, ook om afspraken te maken over onder andere dienstverlening, proces en prijs. We willen er naartoe werken dat woCom en de aannemers meer als één bedrijf optreden. Er zitten nog veel dubbele stappen in onze dienstverlening. Het kan efficiënter, slimmer en goedkoper, waardoor we kwaliteit kunnen toevoegen ten gunste van de huurder en zonder de huurder te belasten met onze regeltjes." Jeanne heeft nog één laatste advies: "Eigenlijk zou ditzelfde groepje mensen over 2 of 3 jaar nog eens uitgenodigd moeten worden om te kijken er iets veranderd is na het eerste luisterpanel. Om te kijken of het nut heeft gehad of niet."



Leerpunten worden door medewerkers van woCom omgezet in acties

Huurbeleid 2020-2022 in de maak

In juni is een werkgroep gestart met het onder de loep nemen van het huurbeleid van woCom. In de werkgroep zitten leden van de huurdersorganisaties De Pan, De Vaart, Bewonersraad Laarbeek en medewerkers van woCom. Zij praten niet alleen over de jaarlijkse huuraanpassing, maar ook over welke huuraanpassing redelijk is bij een nieuwe verhuuring, een woningverbetering en duurzaamheidsingreep.

Wet- en regelgeving maakt het moeilijk om de lasten voor huurders op een zo eerlijk mogelijke manier te verdelen. Bijvoorbeeld bij duurzaamheidsingrepen (die bij woCom hoog op de agenda staan) is het zoeken naar een goede balans in betaalbaarheid van de woningen, woonlasten en de investeringsopgave. Toch denkt de werkgroep in december van dit jaar een goed totaalvoorstel te kunnen presenteren.

Huurt u al een halve eeuw bij ons? Laat het even weten!

In 2018 organiseerden we enkele bijeenkomsten voor bewoners die al 50 jaar of langer in de gemeenten Cranendonck en Heeze-Leende huren bij woCom. Dit was zo'n succes dat we voortaan jaarlijks onze trouwe huurders in het zonnetje willen zetten. Punt is alleen dat er in 50 jaar veel is veranderd. WoCom is samengegaan met andere woningcorporaties, er zijn woningen overgenomen van gemeenten en de wereld is een heel stuk digitaal geworden. We weten dat door die ontwikkelingen de begindatum van een aantal huurovereenkomsten niet correct in onze systemen terecht zijn gekomen. Dat corrigeren we graag, want we willen geen trouwe huurders over het hoofd zien.



Meneer Lammers verdient een bloemetje

Tekst en foto: Frans Verhoeven en Harrie Damen

De heer Claassen, woonachtig aan de Mgr. Zwijsenlaan in Budel, waardeert het dat de heer Lammers zich al jarenlang vrijwillig inzet om het achterpad van de woningen aan de Mgr. Zwijsenlaan 4 -16 schoon en onkruidvrij te houden. En dat hij zijn buurtgenoten regelmatig aanwijzingen geeft om de buurt 'zuiver te houden'. De heer Claassen meldde hem aan voor een bloemetje en mocht dat zelf overhandigen.

Het echtpaar Lammers woont al 36 jaar aan de Mgr. Zwijsenlaan, naar volle tevredenheid. De 3 kinderen, 2 meisjes en 1 jongen, zijn intussen uitgevlogen en meneer en mevrouw Lammers zijn de trotse grootouders van 3 kleinkinderen, allemaal meisjes. De meeste buurtbewoners blijven minder lang in de Mgr. Zwijsenlaan, waardoor het echtpaar vindt dat het verloop in de straat soms wel iets te snel gaat. Ongeveer 20 jaar geleden is hun woning grondig gerenoveerd en in 2014 vond er opnieuw groot onderhoud aan de woningen plaats. De woningen kunnen er weer jaren tegen en het echtpaar Lammers hoopt er nog lang te kunnen wonen.

Wie verdient er volgens u een bloemetje?

Kent u ook iemand die zich inzet voor zijn of haar woonomgeving en een mooie bos bloemen verdient? Geef dit dan aan ons door via communicatie@wocom.nl.

Huurt u al (bijna) 50 jaar of zelfs langer bij ons?

Of kent u iemand die al heel lang in een huurwoning van woCom woont? Laat ons dit dan voor de zekerheid even weten. De jaren bij corporaties waarmee woCom is samengegaan, tellen natuurlijk ook mee. Uw huurjaren kunt u doorgeven aan de balie, via (0493) 49 76 66 of per e-mail: trouwehuurders@wocom.nl