

Transitienummer van De Voorzorg

juli 2019

Bouwen aan vertrouwen

Een leven lang thuis in Meezenbroek

Een interview met
Theun Zijlstra en Riet Koning
— pagina 6

‘We zijn flink aan het (ver)bouwen’

Interview met bestuursadviseur
Kim Lindelauf — pagina 8



‘Ik wil genieten
van de bloem die
we geplant hebben’

Sjraar Canjels — pagina 3

De kracht
van de wijk

met Jan en Jozefien Velemans
— pagina 12



WONINGSTICHTING
DE VOORZORG
voor meer dan wonen alleen

Inhoudsopgave

Column Sjraar Canjels, directeur- bestuurder van De Voorzorg 3

'Ik wil genieten van de bloem die we geplant hebben'

Nieuws van De Voorzorg 4

Alle woningen onder de loep 5

Een leven lang thuis in Meezenbroek 6

Een interview met Theun Zijlstra (83) en Riet Koning (77) die allebei vieren dat ze 60 jaar of nog langer thuis zijn in Meezenbroek.

'We zijn flink aan het (ver)bouwen' 8

Interview met bestuursadviseur Kim Lindelauf

Mogen wij aan u voorstellen? 10

Onze ketenpartners Graus Bouw en Wierds Bouw

De kracht van de wijk 12

Het idee van Jan en Jozefien Velemans



Bereikbaarheid De Voorzorg

**Algemeen
telefoonnummer:**
045 - 522 32 55

Algemeen e-mailadres:
wsdevoorzorg@wsdevoorzorg.nl

Openingstijden:
maandag t/m donderdag:
9.00 - 16.00 uur,
vrijdag: 9.00 - 12.00 uur

Technische storings:
045 - 522 32 88

www.wsdevoorzorg.nl

Ons tijdelijke adres is:
Horstplein 15,
6431 NS Hoensbroek

Meer nieuws van De Voorzorg

Het volgende magazine verschijnt in het najaar. Ook dit blad wordt een 'transitienummer' waarin we groeien naar onze nieuwe huisstijl.

**Dit magazine is een uitgave
van woningstichting De Voorzorg**

Redactie: Kim Lindelauf,
Marjan Ubben, Carry Timmermans,
Karin Theunissen
Fotografie: Philip Driessen
Vormgeving: Acht.design
Drukwerk: Drukpartners Zuid



'Ik wil genieten van de bloem die we geplant hebben'

Sinds 1 februari 2018 werk ik als directeur-bestuurder bij De Voorzorg. Daarvoor was een interim-bestuurder al begonnen met een herstelplan om grote veranderingen in de organisatie door te voeren. Van een naar binnen gekeerde en ondoorzichtige organisatie wilden we de omslag maken naar een open, transparante en naar buiten gerichte organisatie. Een woningcorporatie die samenwerkt met partners en overheid. Die enthousiast invulling geeft aan haar sociaal-maatschappelijke opdracht: het verhuren van kwalitatief goede woningen aan mensen met een kleine beurs. Maar vooral een corporatie die er is voor haar huurders en zich sterk maakt voor het welzijn van haar medewerkers.

Op al deze fronten lag er een uitdaging toen ik in dienst trad. Ik wilde me hiervoor graag aan De Voorzorg verbinden. En straks wil ik genieten van de bloem die we geplant hebben. De resultaten van de verbetertrajecten die we onder de titel 'Bouwen aan Vertrouwen' hebben uitgezet, worden nu

zichtbaar. Dat zult u ook in dit magazine zien. De deuren van De Voorzorg gaan open. We zijn aanwezig in onze wijken en zitten aan tafel met huurders, ketenpartners en zorgpartners, met sociale buurtteams, met andere corporaties en met maatschappelijke organisaties. Er groeit vertrouwen. Dat motiveert enorm om op de ingeslagen weg door te gaan. En dat doen we. Elke dag komen we een stap dichterbij ons doel om een onderscheidende verhuurder te zijn in Heerlen en Brunssum. Ik verheug mij dan ook om straks onder een nieuwe naam ons nieuwe kantoor in gebruik te nemen. Het wordt mooi en goed, laagdrempelig en dichtbij. En iedereen mag bij ons binnenlopen. Laat u komend najaar maar verrassen.

Maar eerst genieten we van een mooie zomer, waarin wij u graag van dienst zijn vanuit ons tijdelijke kantoor aan het Horstplein in Hoensbroek.

**Hartelijke groeten,
Sjraar**

Wie:
Sjraar Canjels

Functie:
Directeur-
bestuurder
van De Voorzorg



Nieuws van De Voorzorg



Bel ons gerust!

Vanaf 6 juni zijn alle medewerkers van De Voorzorg via hun mobiele telefoon rechtstreeks bereikbaar voor vragen of het verstrekken van informatie.

U vindt hun telefoonnummers op onze website www.wsdevoorzorg.nl/over-ons/contact.

Mocht een medewerker niet in de gelegenheid zijn om de telefoon op te nemen, dan kunt u een voicemailbericht inspreken of u wordt doorgeschakeld naar de receptie. U krijgt dus altijd iemand aan de lijn.



Goed om te weten over uw RD4-pas

Als u binnenkort gaat verhuizen, hoeft u uw RD4-pas niet meer achter te laten op het oude adres.

De milieupas is in principe 'adres gebonden'; als u ging verhuizen, moest u de pas dus tot voor kort achterlaten. Vanwege problemen in het administratiesysteem kan RD4 verhuizingen momenteel niet snel genoeg verwerken. Het advies is daarom de milieupas mee nemen naar het nieuwe adres. U heeft de pas nodig om afval te brengen naar een van de milieuparken in Parkstad.



Het juiste telefoonnummer van SPIE

In onze vorige nieuwsbrief is per ongeluk een verkeerd telefoonnummer van onze installateur SPIE geplaatst.

Het juiste nummer moet zijn: 0800 – 235 77 43.

Onze excuses voor het ongemak.



Uitnodiging 100 jaar De Voorzorg

De Voorzorg viert vanaf komend najaar haar 100-jarig bestaan. U bent van harte uitgenodigd om samen met ons mee te denken over een goede en waardevolle invulling van dit grote jubileum.

Wilt u met ons meedenken?

Meld u dan voor 15 augustus aan via 045 – 522 32 55 of wsdevoorzorg@wsdevoorzorg.nl.



Alle woningen onder de loep

Dit jaar heeft De Voorzorg de technische staat van alle 2.780 Voorzorg-woningen in Heerlen, Hoensbroek en Brunssum onderzocht. Van buiten én van binnen. Carlo Verhoeven, projectleider vastgoedbeheer, legt uit waar bij dit 'Project Datakwaliteit' naar is gekeken. Ook vertelt hij waarom deze informatie zo belangrijk is.

Wat is er onderzocht?

Carlo: "We hebben gekeken naar alle aspecten die van invloed zijn op de kwaliteit van onze woningen. Denk aan het onderhoud en de energieprestatie. De (brand)veiligheid, de aanwezigheid van asbest en de kwaliteit van de badkamer, keuken en toilet. Maar ook naar de vraag of de betreffende woning geschikt is voor ouderen of voor mensen die zorg nodig hebben."

Zijn alle woningen onderzocht?

Carlo: "Ja, maar niet alle huurders hebben een inspecteur over de vloer gehad. In elk complex en elke straat of buurt hebben we enkele woningen heel nauwkeurig geïnspecteerd. Deze woningen fungeren als voorbeeldwoningen voor de technische kwaliteit van de rest van het complex of straat."



Wat heeft het project opgeleverd?

Carlo: "Van bijna niets weten we nu bijna alles van onze woningen. We hebben zicht op de technische staat waarin de woningen en appartementen verkeren en weten dus wat goed is en waar werk aan de winkel is."

'Van bijna niets weten we nu bijna alles van onze woningen.'



Wie:
Carlo Verhoeven

Functie:
Projectleider
Vastgoedbeheer
bij De Voorzorg

Wat gaat er nu gebeuren?

Carlo: "Aan de hand van de uitkomsten maken we een Meerjaren Onderhouds Planning (MJOP). Deze planning geeft aan waar bijvoorbeeld groot-schalig onderhoud nodig is. Waar we ons aanbod moeten herstructureren omdat er meer zorg- of levensloopbestendige woningen zijn. Welke maatregelen we moeten treffen om ons vastgoed energievriendelijker te maken. En welke werkzaamheden snel aandacht nodig hebben of nog even kunnen wachten. Nu we precies weten wat nodig is, kunnen we de keuzes bewuster en in het belang van onze huurders maken."

Een leven lang thuis in Meezenbroek

Theun Zijlstra (83) en Riet Koning (77) vieren dit jaar allebei dat ze 60 jaar of nog langer thuis zijn in Meezenbroek: Theun woont al die tijd in hetzelfde huis aan de Dr. de Visserstraat, Riet woont – buiten een kort uitstapje van 12 jaar – haar hele leven aan de Talmastraat.

Theun Zijlstra:
“Zo'n huis vol herinneringen laat je toch niet achter!”

Theun Zijlstra is sinds 1959 nooit meer verhuisd en is dat ook nu hij de 80 gepasseerd is niet van plan. “De eerste maanden van ons huwelijk hebben mijn vrouw Jo en ik boven de frituur aan de Kasteellaan gewoond”, blikt hij terug. Ik werkte bij de mijnen en we konden meteen een flat aan de Govert Flinkstraat krijgen. Maar we wilden geen flat. Drie maanden later zijn we verhuisd naar de Dr. de Visserstraat. Hier is de tijd omgevlogen.”

“Alle drie onze kinderen zijn in dit huis geboren. Alle feesten hebben we hier

samen met onze kinderen, kleinkinderen en tegenwoordig ook met achterkleinkinderen gevierd. En hier heb ik ook afscheid genomen van Jo toen zij vier jaar geleden overleed. Dat zijn zulke waardevolle herinneringen. Ik vind hier ook alle ruimte voor mijn passie; ik maak miniatuur modelauto's en motoren van hout. Boven heb ik mijn atelier waar ik mijn hobby beoefen en een klein museumje waar mijn pronkstukken opgesteld staan. Daar breng ik menig uurtje door met zagen en schuren. Buiten mijn huis vind ik vooral de buurt fijn. Vandaag de dag ken ik niet meer alle burens, zoals vroeger. Maar, als de nood aan de man is, weet ik zeker dat ik op iedereen kan rekenen. Hoe goed kun je het hebben!”



*In Meezenbroek
liggen mijn
herinneringen
en alles wat
ik nodig heb.*

*Maar als de nood
aan de man is, weet
ik zeker dat ik op
iedereen kan rekenen.*

Riet Koning:
“Ik voel me hier thuis”

Riet Koning is in 1942 geboren en getogen aan de Talmastraat. Na haar huwelijk, nu 34 jaar geleden verhuisde ze naar het huis waar ze nog altijd met veel plezier woont. “In mijn hele leven heb ik maar twaalf jaar buiten Meezenbroek gewoond”, lacht ze. “Wat was ik blij toen ik na een kort verblijf in de Vossenkuil terug kon naar mijn geboortestraat. Het is de wijk waarin ik geboren ben. Waar ik heel lang mijn moeder en mijn zussen in de buurt heb gehad. Waar ik getrouwd ben. En waar ik mijn zoon heb gekregen. Hier is mijn thuis.”

“Veel mensen waarmee ik vroeger veel contact had, zijn in de loop der jaren overleden of verhuisd. Dat is jammer. Nieuwe burens zorgen voor een andere sfeer. De wijk ging ook een tijdje gebukt onder overlast door jongeren. Dat is gelukkig voorbij. Het is rustig nu en ik geniet van een heerlijk uitzicht op het plein. En dan nog zo'n voordeel, binnenkort opent op loopafstand van mijn huis een Turkse buurman een winkel met verse groente en fruit in de wijk. Naast de bakker en de slager. Daar ben ik erg blij mee. In Meezenbroek liggen mijn herinneringen en alles wat ik nodig heb. Ik hoef hier niet weg.”

“Er ligt een dubbele opdracht voor De Voorzorg”, opent Kim Lindelauf het interview. Zij werkt sinds eind 2017 als bestuursadviseur bij De Voorzorg.

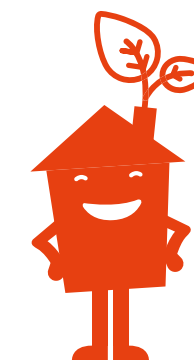


‘We bouwen aan de basis van een nieuwe organisatie.’

Wie:
Kim Lindelauf

Functie:
Bestuursadviseur
bij De Voorzorg

‘We zijn flink aan het (ver)bouwen’



Een nieuwe organisatie

Openhartig vertelt Kim over de nieuwe, frisse wind die er binnen De Voorzorg waait. “We bouwen aan de basis van een nieuwe organisatie. Ons doel is dat onze huurders en woningzoekenden nu maar ook in de toekomst prettig bij ons wonen en kunnen vertrouwen op goede dienstverlening. Ook willen we voldoen aan de eisen die de veranderende samenleving aan ons stelt.”

Kim somt enkele voorbeelden van veranderingen op: “Mensen hebben behoefte aan meer flexibele service. Dat bijvoorbeeld de huur niet meer alleen op de eerste dag van de maand maar ook op andere dagen in kan gaan of opgezegd kan worden. Dat je voor vragen rechtstreeks een beroep kunt doen op onze medewerkers. Maar ook: dat reparatieverzoeken direct en goed worden opgepakt en uitgevoerd. En dat woningen passen bij eventuele zorgvragen. Op alle ‘domeinen’ die te maken hebben met de kwaliteit van wonen bouwen we aan een verbeterde dienstverlening. Niet alleen, maar samen met vaste ketenpartners op het gebied van zorg, welzijn en onderhoud. Mensen een prettig thuis bieden lukt

alleen als je dicht bij ze staat. Dicht bij hun persoonlijke vragen en wensen. Wij kiezen daarbij voor een open en transparante organisatie: iedereen mag bij ons binnenkijken.”

Goed wonen is ook vooruit kijken

Kim vervolgt: “Ons belangrijkste doel is dat onze huurders nu en over 10 of 20 jaar een fijn thuis bij ons vinden. Doordat meer ouderen en mensen met gezondheidsbeperkingen langer thuis wonen, veranderen de woonwensen. Daar willen we rekening mee houden. Tegelijk ligt er een opdracht om het woningaanbod te verduurzamen. Zodat ook wij een steentje bijdragen aan de vermindering van de CO₂-uitstoot en een beter milieu. Om alle investeringen in kaart te brengen, zijn we gestart met een onderzoek naar de staat van ons huidige woningaanbod en de veranderingen die we daarin kunnen verwachten. Als we zicht hebben op wat onze huurders op korte en lange termijn van ons verwachten, kunnen we gericht investeren en voor passende woningen zorgen.”

Een fijn team

De vernieuwing van de organisatie van De Voorzorg gaat samen met ingrijpende veranderingen achter de schermen. Bijvoorbeeld op het gebied van ICT en datakwaliteit. In de tussentijd wordt ook het kantoor van De Voorzorg verbouwd en is er veel aandacht voor de ontwikkeling van de deskundigheid van onze medewerkers. Alles met het uitgangspunt om de dienstverlening voor de huurder te verbeteren.

“We draaien inderdaad aan veel knoppen tegelijk”, lacht Kim. “Maar het gaat goed. Het hele team is gedreven om grote stappen te zetten voor de toekomst van onze corporatie. Niet voor niets hebben we ons veranderingsproject ‘Bouwen aan Vertrouwen’ genoemd. Wij verheugen ons er op om aan het einde van dit jaar de ‘nieuwe’ Voorzorg mét een nieuwe naam en een nieuwe huisstijl aan u te kunnen presenteren.”

Niet voor niets hebben we ons veranderingsproject ‘Bouwen aan Vertrouwen’ genoemd.

Mogen wij aan u voorstellen? Onze ketenpartners Graus Bouw en Wierts Bouw

Als u een reparatieverzoek heeft, belt of mailt u op dit moment gewoon met De Voorzorg. Dat gaat veranderen, want we gaan op het gebied van onderhoud met vaste 'ketenpartners' samenwerken. Als u in Heerlen woont krijgt u tegen het einde van dit jaar bij een reparatiemelding – automatisch – een medewerker van Wierts Bouw aan de lijn. Woont u in Hoensbroek of Brunssum, dan wordt u rechtstreeks verbonden met Graus Bouw.

Wie:
Henk van Woezik

Functie:
Ondersteuner
manager wonen
en vastgoed
bij De Voorzorg

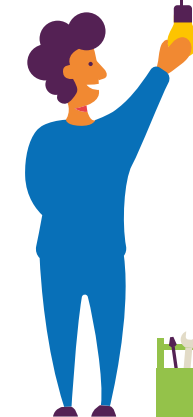


*Het doel is sneller,
beter en efficiënter
werken tegen lagere
kosten en met
een hogere klant-
tevredenheid.*

Henk van Woezik is druk bezig met het organiseren van de ketensamenwerking met de beide onderhoudspartners. “Ketensamenwerking gaat een stap verder dan gewone samenwerking”, legt hij uit. “Wierts en Graus werken straks namens De Voorzorg. Wij stappen in feite als schakel uit het contact tussen onze huurder en de onderhoudsmonteur. Nu vindt de intake van een reparatie- of serviceverzoek door een medewerker van De Voorzorg plaats. Daar gaat tijd mee verloren en soms komt de vraag onvolledig op de juiste plek terecht. Straks meldt u uw vraag nog altijd via ons telefoonnummer of via onze website; dat verandert dus niet. Maar, de intake wordt door de onderhoudspartner zelf gedaan. Zo voorkomen we fouten en wordt u als huurder sneller geholpen.”

Samenwerken aan hogere klanttevredenheid

Henk vertelt: “De keuze voor ketensamenwerking past in het verbetertraject waarin De Voorzorg aan een hogere klanttevredenheid werkt. Op dit moment ontvangen we zo’n 4.500 reparatieverzoeken per jaar. Samen met onze onderhoudspartners gaan we het hele traject vanaf de melding tot en met het opleveren van de onderhoudsklus optimaliseren. Het doel is sneller, beter en efficiënter



werken tegen lagere kosten en met een hogere klanttevredenheid. Dit doel bereik je alleen als je met vaste partners samenwerkt. Je hebt voor de lange termijn één aanspreekpunt voor alle werkzaamheden. Samen gaan we ook aan innovatieve oplossingen werken waarmee we het onderhoud verder kunnen verbeteren.”

*Je hebt voor de lange
termijn één aanspreek-
punt voor alle
werkzaamheden.*

Hoe gaat het in zijn werk?

Alle reparatiewerkzaamheden worden op dit moment van een ‘urgentiecode’ voorzien. Deze code bepaalt hoe snel Graus en Wierts de klus moeten oppakken. Henk: “Een melding van een mogelijk gaslek heeft de hoogste urgentie en zal á la minute opgepakt worden. Het vervangen van een keukenkastdeurtje staat lager in de urgentielijst en zal in overleg met de huurder ingepland worden. Over alle

reparatieverzoeken maken we zo duidelijke afspraken. Twee maal per jaar gaan we bekijken of het onderhoudswerk goed loopt of dat er verbeterpunten zijn. Eventuele klachten van onze huurders nemen we in die evaluatie mee.”

Graus en Wierts?

“Graus en Wierts zijn als beste uit een ‘anonieme’ aanbesteding gekomen”, antwoordt Henk. “Wij hebben hierbij vijf regionale bouwbedrijven gevraagd om de informatie over kosten en kwaliteit, maar ook hun visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen zonder naamsvermelding te overleggen. Zo konden we objectief en transparant de partner kiezen die het beste bij ons past.”

In de loop van het vierde kwartaal van dit jaar zijn Graus en Wierts 24/7 voor ons en voor u bereikbaar. Wij houden u op de hoogte.

De kracht van de wijk

Wie:

Jan en Jozefien
Velemans

Wat:

De eerste burendag
en kerstverlichting
op het Pastoor van
den Boorenplein.

**‘Het is
fijner wonen
als je je
buren kent’**

Jozefien en Jan Velemans wonen aan het Pastoor van den Boorenplein in Hoensbroek. Ze genieten van een mooi, ruim plein voor de deur en een dierenparkje grenzend aan hun achtertuin. Vorig jaar besloten zij op 22 september een burendag te organiseren met koffie en vlaai: “Het was super gezellig en het eerste bureninitiatief was geboren.”

“Tijdens de burendag vertelde een van de oudere buren dat ze het zo mooi zou vinden als de boom op het plein verlicht zou worden met kerst”, vertelt Jan. “Ik wilde wel uitzoeken hoe we dit geregeld konden krijgen. Na een telefoontje met de gemeente bleek dat er een subsidiepotje bestaat voor dit soort

bureninitiatieven. Daarmee konden we de verlichting aanschaffen. Omdat ikzelf hoogtevrees heb, waren andere buren bereid om de lampjes in de boom te hangen. Daarna waren bijna 30 buren aanwezig bij het ontsteken van de lampjes. De een bracht chocomel mee, de ander wafels. Het was echt bijzonder. Dit jaar komen de lampjes natuurlijk terug in de boom. Die nieuwe traditie houden we vast. Het voelt fijn dat buren elkaar kennen en uit hun huizen komen. Zo ontstaan meteen nieuwe, leuke ideeën.”

Heeft u ook een leuk initiatief dat u wilt delen met andere huurders van De Voorzorg? Geef dit dan door via wsdevoorzorg@wsdevoorzorg.nl.