

Beste Huurder,

Het allerlaatste Huurdersnieuws van 2024!

Deze editie gaat naar alle huurders van Alwel Etten-Leur en niet alleen naar onze leden. Dat zijn plusminus 5.200 woningen. Een heel fijn contactmoment voor ons met onze volledige achterban.

We hebben ook deze editie weer heel veel waardevolle informatie voor jou als huurder. Zo kun je een **interview lezen met Corrina Pistorius**, vestigingsmanager van Alwel Etten-Leur.

Verder lees je in deze nieuwsbrief meer over **de besteding van ons huurdersbudget van 500.000 euro**. Hier horen we nog heel graag suggesties voor. Dus schroom niet om jouw ideeën met ons te delen!

Ook lees je weer een interview onder de rubriek 'Een kopje koffie drinken met...'. We lezen samen **een interview met Kees van onze huurderondersteuning**. Hij vertelt over verschillende voorbeelden en hoe de HBV de huurder hierin ondersteunt.

Ten slotte hebben we ook nog een mooi aantal artikelen over de **meedenkgroep**, de **najaarsvergadering** en verschillende **(nieuwbouw)projecten van Alwel**.

Kortom: ook ditmaal weer een mooi compleet Huurdersnieuws boordevol **informatie die zeer interessant is voor jou als huurder**. Graag lid worden van de HBV? Stuur dan een e-mail naar hbv@hbvettenleur.nl of naar een van de adressen achterop deze nieuwsbrief.

We wensen je een fijne jaarwisseling toe!



Onze nieuwsbrief liever

digitaal

ontvangen?

Ontvang onze nieuwsbrief ook digitaal. Stuur een e-mail naar huurdersnieuws@hbvettenleur.nl en ontvang het huurdersnieuws voortaan digitaal in je postbus.

Agenda & inloop Huurdershuis

Agenda HBV Etten-Leur

11 feb	Regulier overleg HBV / Alwel
12 feb	Bestuursvergadering
25 feb	Regulier overleg HBV / Alwel
18 mrt	Voorzittersoverleg met HBV, CHAB en HAR
26 mrt	Bestuursvergadering
14 apr	Voorjaarsvergadering
Huurdershuis	aanvang 19.30, zaal open om 19.00 uur

Je kunt jezelf aanmelden voor de bijeenkomst klankbord-/meedenkgroep. Je bent van harte welkom. Stuur een e-mail naar huurderssecretariaat@hbvettenleur.nl en wij nodigen je uit!

Save the date

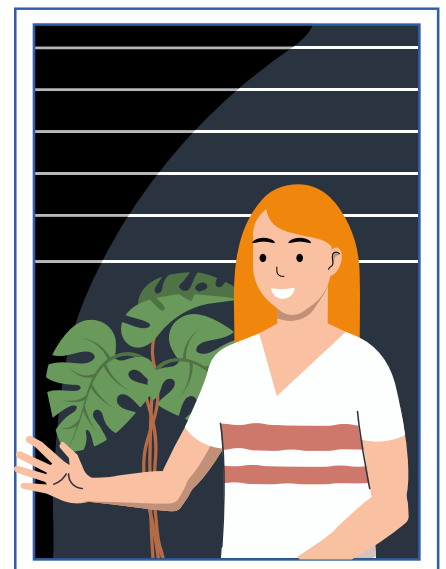
Links tref je de agenda van het bestuur van HBV Etten-Leur. Je bent van harte welkom om op de **vetgedrukte gele data** langs te komen bij ons Huurdershuis op Liesbosweg 40C in Etten-Leur.

Geen goede buur?

Zowel in de juli als oktober editie vroegen wij aandacht voor de 'Buur van het Jaar' award. De meest ontroerende inschrijving ontving tweemaal een dinerbon ter waarde van €50 om een goede buur in het zonnetje te zetten.

Helaas heeft er blijkbaar niemand een buur die deze dinerbon verdient. Er hebben zich namelijk geen mensen gemeld via ons aanmeldformulier op de website. Dit vinden wij erg jammer.

Mocht je dit bericht gezien hebben, maar niet via de website hebben kunnen reageren. Dan vragen wij je alsnog contact op te nemen met ons secretariaat via mail of 06 26 49 37 83.



€500.000 zoekt bestemming

Wij hebben nog 500.000 euro beschikbaar van ons Huurdersbudget. Dit budget is bedoeld voor goede projecten ten behoeve van de huurder. Dit kunnen we gebruiken voor bijvoorbeeld leefbaarheid, duurzaamheid, noem maar op. We horen heel graag suggesties voor de besteding van dit budget.

Denk jij hier met ons over na?

Ideeën mag je aandragen via mail naar: huurderssecretariaat@hbvettenleur.nl

Verhoging huurtoeslag uitgesteld tot 2026

De geplande verhoging van de huurtoeslag voor 2025 wordt uitgesteld naar 2026. Ook wordt niet het hele bedrag van €500 miljoen gebruikt, maar slechts de helft. Dit staat in de Miljoenennota van 17 september.

In 2025 zullen de huren waarschijnlijk weer flink stijgen. Huurders met een laag inkomen hebben daardoor volgend jaar minder te besteden, omdat de verhoging van de huurtoeslag nog niet doorgaat.

Het kabinet wil in 2025 wel beginnen met het eenvoudiger maken van de huurtoeslag. Ze willen de inkomensgrens verhogen, zodat meer mensen toeslag kunnen krijgen. Ook zal de toeslag minder snel omlaag gaan als het inkomen stijgt. Verder krijgen huurders die nog geen AOW ontvangen meer toeslag.

Heb je hier vragen over? Dan kun je terecht bij de Meedenkcoaches van gemeente Etten-Leur, Mirthe Verstijlen en Neeltje Heeren.

De Meedenkcoaches zijn er voor alle inwoners vanaf 18 jaar uit Etten-Leur. Inwoners die een hulpvraag hebben en niet weten waar ze moeten zijn, kunnen bij de Meedenkcoaches terecht. Zij maken de inwoners wegwijs in de wirwar van wetten, regels en instanties.

Ga naar www.meedenkcoach.nl.



Bron: meedenkcoach.nl

Corrina Pistorius over de toekomst van de HBV

Iedere maand heeft het bestuur van de HBV een zogenaamd 'koffie-uurtje' met vestigingsmanager van Alwel Etten-Leur, Corrina Pistorius. Hierin bespreken zij informeel zaken die spelen.

Per 2025 legt Johan zijn taken als ondersteuner en adviseur van de HBV neer. Door zijn jarenlange ervaring heeft Johan veel kennis van volkshuisvesting. Huurdersparticipatie is daar een onderdeel van. Met zijn vertrek, verliest de HBV ook een hoop kennis en dat vraagt dringend om oplossingen. Daarom zijn de HBV en Corrina hier al enige tijd over in gesprek. "Wat vindt Alwel van de huidige structuur van de HBV en hoe zien zij de huurdersparticipatie richting de toekomst?"

Huurdersparticipatie: ideeën voor de toekomst

"De huidige structuur van de huurdersorganisaties in de toekomst: dat is een uitdaging" aldus Corrina. "Nu hebben we drie huurderskoepels en iedere koepel heeft een eigen bestuur. Eentje in Etten-Leur (HBV), Breda (CHAB) en Roosendaal (HAR). In Etten-Leur zit al geruime tijd een mooie club mensen. In een mooie samenstelling, waardoor ze ook veel kunnen en willen doen."

"We noemen ze vrijwilligers, maar ik zie sommige mensen elke week, soms zelfs meerdere keren per week. Dat is eigenlijk veel te veel voor vrijwilligers. Het laat hun enthousiasme zien, maar je moet behoorlijk inzet plegen om bij te kunnen benen. Ik werk hier fulltime en soms begrijp ik een stuk pas na twee of drie keer lezen. Voor vrijwilligers, die hier niet dagelijks mee te maken hebben, is dat natuurlijk nog moeilijker. Dat doen we eigenlijk niet slim met elkaar. In mijn ogen kunnen we beter gebruik maken van de kwaliteiten die er liggen" vertelt Corrina.

Slimmer gebruik maken van kwaliteiten

De huidige werkwijze vraagt dat de vrijwilligers zich met alles bezighouden. "We vragen van hen dat ze overal aan meedoen of meedenken, alsof het duizendpoten zijn. Dat werkt niet en is niet realistisch. We hebben drie huurderskoepels en daar stellen we nu drie keer dezelfde vragen aan, zoals adviezen over de huurverhoging, de begroting of onderhoud. Zou het niet slimmer zijn om per persoon te kijken: wat vinden mensen leuk om te doen? Waar krijgen ze energie van?" vertelt Corrina.

Het idee is om te gaan werken met één overkoepelend bestuur voor de drie huurdersorganisaties. Deze houdt zich bezig met adviezen, huurbeleid, onderhoud, toewijzingen

van de budgetten, et cetera voor Alwel breed. Dat zorgt dat het werk ook niet meer in drievoud gedaan hoeft te worden.

"Sommige mensen vinden het leuk om over onderhoud mee te denken, terwijl anderen zich liever bezighouden met de begroting. Deze mensen kunnen dan aansluiten bij het overkoepelende bestuur. Zo hoeven de mensen die geen kaas hebben gegeten van bijvoorbeeld de begroting, zich hier ook niet in te verdiepen. En kunnen mensen die het wel leuk vinden zich hiermee bezighouden. Zo maak je echt gebruik van de specifieke kwaliteiten van mensen."

"Wij werken maandenlang aan een begroting, en dan verwachten we dat vrijwilligers dat in een uur begrijpen. Dat is bijna niet te doen als je er geen ervaring of gevoel mee hebt."

"Naast een overkoepelend bestuur komen er (lokale) werkgroepen die zich richten op specifieke onderwerpen. "Sommige mensen houden zich liever bezig met duurzaamheid, zoals de zonnepanelen of de pilot Energiedisplays. Terwijl anderen liever lokaal iets organiseren: huurdershulp bieden of met bewonerscommissies contact onderhouden. Door mensen in te zetten op wat ze leuk vinden, maak je het werk ook behapbaar" vertelt Corrina.

Betrekken van nieuwe generaties

"We merken dat we veel hebben aan de HBV. Alwel is een grote organisatie, en we doen ons best om alles goed te regelen. Maar helaas lukt dat niet altijd. We blijven

Het is als woningcorporatie erg belangrijk om je huurder te betrekken bij je werk en plannen, dit wordt ook wel **huurdersparticipatie** genoemd. De huurders weten als geen ander wat er leeft in de woonwijken. Een huurdersorganisatie, zoals HBV Etten-Leur, praat met Alwel namens huurders. Daarom is goed contact met de achterban van groot belang.

Corrina tijdens het tekenen van de Prestatieafspraken van 2023 met de gemeente Etten-Leur en de HBV



mensen, en soms gaat er iets mis. Omdat we zo'n grote organisatie zijn, is het soms lastig om een probleem bij ons aan te kaarten. Het is fijn dat de HBV er dan is: onpartijdig, met oog voor zowel de huurder als voor ons. Dat helpt enorm."

Naast Alwel vraagt ook de gemeente vaak of de HBV bij iets betrokken wil zijn, net als de Woonbond. "Dat is logisch, want iedereen heeft de HBV er graag bij," zegt Corrina. "Maar we overvragen ze. Sommige vrijwilligers draaien bijna een fulltime werkweek, en dat kan niet. Bovendien zijn veel vrijwilligers al jarenlang actief en worden ze ouder. Dat begint te tellen."

Volgens Corrina schrikt de huidige werkdruk ook nieuwe vrijwilligers af. "Mensen hebben vaak geen tijd om 20 uur per week vrijwilligerswerk te doen. Ze hebben werk en een privéleven. Maar als je vraagt of ze twee uur per maand of tijdelijk mee willen denken over een specifiek onderwerp, dan staan ze daar wél voor open."

Corrina benadrukt het belang van een andere aanpak: "Vraag mensen wat hun kwaliteiten zijn en over welke onderwerpen ze willen meedenken. Nodig hen gericht uit, maar verwacht niet dat ze iedere week bij ons, de gemeente of de Woonbond zitten. Het werkveld is door de jaren heen zo breed geworden, dat dat gewoon niet haalbaar meer is."

Focus op kwaliteiten en interesses

De toekomst van huurdersparticipatie ligt volgens Alwel in het inzetten van mensen op wat zij leuk vinden en waar ze goed in zijn. "Als je mensen vraagt om mee te doen aan iets wat bij hen past, krijg je meer betrokkenheid. Vraag iemand die goed is met cijfers om mee te denken over de begroting. En vraag mensen die energie krijgen van sociale activiteiten om mee te werken aan buurtprojecten."

Door mensen niet te overvragen en hun inzet behapbaar te maken, blijft het werk leuk en haalbaar. Huurdersparticipatie moet energie geven, niet kosten. Corrina besluit: "Het zou zonde zijn als al het goede werk van de HBV verloren gaat. Daarom denken we samen goed na over een duurzame oplossing voor de toekomst."

Denk jij binnenkort ook mee met de HBV? Stuur jouw kwaliteiten en interesses naar hbv@hbvettenleur.nl

Alwel test dakisolatie met stro

In de wijk Centrum-West worden 113 woningen gerenoveerd en duurzamer gemaakt. Bij één leegstaande woning is een nieuw experiment gedaan.

Gehakseld stro is met dikke slangen in het dak geblazen. Daarna is het dak aan de binnenkant brandveilig afgewerkt. Deze nieuwe manier van isoleren wordt nog getest. Verschillende bedrijven hebben hieraan meegewerkt om te zien hoe goed deze methode werkt en waar het proces verbeterd kan worden.

Steeds meer bedrijven zijn bezig met het vinden van nieuwe technieken van bouwen en isoleren. Er wordt steeds vaker gekeken naar mogelijkheden van biobased en circulair bouwen.

Denk aan oude spijkerbroeken, gevelgewassen, houtvezels, krantenpapier, kurk en dus ook stro.

Voorlopig is stro nog niet geschikt voor alle woningen. Bij de andere huizen in dit project wordt isolatiemateriaal gebruikt dat al vaker wordt toegepast.

Voorbeeldfoto hieronder is van een bedrijf dat middels een slang muren isoleert met cellulose uit 90% gerecycled krantenpapier.



Afbeelding: biobasedbouwen.nl

Koekeloermiddag bij het Veldbloemenhof

Op maandag 25 november was er een Koekeloermiddag in de tijdelijke woonbuurt Veldbloemenhof, onderdeel van de groene wijk Haansberg in Etten-Leur. Er waren ruim 60 geïnteresseerden aanwezig.

Tijdens een rondleiding kregen de geïnteresseerden van Barli, Alwel en de gemeente Etten-Leur een inkijkje in de opbouw en toekomstplannen van deze bijzondere buurt. Er werden twee typen woningen getoond en verteld over de modulaire en duurzame bouwtechnieken die hier worden toegepast.

Ook de groene, autoluwe opzet van de wijk kwam aan bod. Met een aantal woningen speciaal gereserveerd voor spoedzoekers biedt Veldbloemenhof een belangrijke, tijdelijke oplossing voor woningzoekenden.

De eerste bewoners krijgen begin december de sleutels.



Bron: haansbergetten-leur.nl



Illustraties: Alwel

SPOOR 3

Aan de Spoorlaan 19 is Alwel gestart, samen met Maas-Jacobs, met een nieuwbouwproject. Dit betreffen 32 KoopGarant appartementen. Dat wil zeggen dat de appartementen betaalbaar zijn. Je koopt het appartement tegen een lagere prijs dan de getaxeerde marktwaarde.

Ideaal voor jongeren, starters of ouderen. Toewijzing van de appartementen gaat via een loting. Daarbij krijgen huurders van Alwel als eerste voorrang. Hiervoor moeten zij wel een huurwoning van Alwel achterlaten.

Het verkoopevent vond 27 november plaats. Op 18 december vond de deadline van inschrijving plaats. Als alles volgens planning verloopt start de bouw medio 2025 en is het appartementencomplex eind 2026 gereed.

Meer informatie over dit project en KoopGarant is te vinden op alwel.nl/spoor3.



Verlag meedenkgroep 21 november

Op 21 november vond er weer een bijeenkomst van de meedenkgroep plaats. Tijdens deze bijeenkomsten bespreken we ideeën voor de besteding van het budget Leefbaarheid & Veiligheid. We willen dit budget goed besteden. Hiermee verbetert de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.

Nieuwe ideeën zijn welkom!

Er zijn een aantal goede ideeën besproken tijdens de meedenkgroep. Deze gaan we verder samen met enkele huurders verder uitwerken. Enkele voorbeelden van de besproken onderwerpen zijn: een calamiteitenplan, ontmoetingsplekken, groenonderhoud, parkeerproblemen, (rolstoel) toegankelijkheid en het verbeteren van de achterpaden.

Verbetering van de leefomgeving?



Vanuit de meedenkgroep horen wij graag jouw mening over een aantal zaken. Zo horen wij graag **waar er achterpaden verbeterd kunnen worden**, waar er **speelvoorzieningen te weinig zijn**, enzovoorts. Als er veel behoefte is aan verbeteringen in de buurt, kunnen we plannen maken en vanuit het budget Leefbaarheid en Veiligheid bijdragen aan de uitvoering.

Dus: vragen wij je de vragen hiernaast in te vullen en met ons te delen. Dit mag per e-mail naar huurderssecretariaat@hbvettenleur.nl of per brief naar Liesbosweg 40c, 4872NE Etten-Leur.

U wilt toch ook bijdragen aan fijner wonen?



Foto: hetwittedorp.nl



Vragenlijst voor het verbeteren van de leefomgeving: budget leefbaarheid & veiligheid (L&V)

Zoals hiernaast te lezen is, zijn we met de meedenkgroep druk in gesprek over het budget Leefbaarheid & Veiligheid. Hiervoor missen we meer input vanuit de huurders. Daarom vragen wij jullie vriendelijk onderstaande vragen te beantwoorden en met ons te delen. Jouw hulp draagt bij aan de verbetering van de leefbaarheid van jouw straat of buurt. Daar help je toch zeker ook aan mee?

Jouw antwoorden mogen per e-mail naar huurderssecretariaat@hbvettenleur.nl of per brief naar Liesbosweg 40c, 4872 NE Etten-Leur.

Vraag 1: Wat vind je van de leefbaarheid en veiligheid in jouw straat?

Vraag 2: Wat kan er beter met betrekking tot de L&V in jouw straat? Denk aan verlichting, opknappen van achterpaden, meer speeltoestellen, etc.

Vraag 3: Heeft u suggesties voor de besteding van ons budget L&V welke de straat/wijk kunnen verbeteren? Zo ja, welke?

Vraag 4: Heeft u bij Alwel al eens melding gemaakt over de L&V in jouw straat of buurt? Zo ja, is dit opgelost en op welke manier?





Pilot energiedisplays

Begin dit jaar zijn we gestart met een pilot. We hebben 100 huurders een energiedisplay gegeven. Dit apparaat laat zien hoeveel energie je gebruikt. De huurders mogen het display een jaar gratis gebruiken.

Onlangs hebben we een vragenlijst gestuurd naar de deelnemers. We willen weten wat zij van het display vinden. Met de resultaten beslissen we of de proef een vervolg krijgt. We hebben de antwoorden op de vragenlijst bekeken. Door technische problemen konden we niet alle antwoorden lezen. Van de 100 vragenlijsten hebben we er 28 goed ontvangen.

Hieruit blijkt:

- Mensen vinden de uitleg en installatie door DuurSaam Etten-Leur duidelijk en fijn.
- De meeste deelnemers gebruiken het display om inzicht te krijgen in hun energieverbruik.
- Ook gebruiken zij het display om te besparen op energiekosten.
- Ongeveer de helft van de deelnemers ziet dat hun energieverbruik echt is gedaald.

Het display is vooral in de eerste zes maanden nuttig. In die tijd wennen mensen eraan. Ze passen hun gedrag aan en vervangen of verwijderen oude apparaten. Na zes maanden gebruiken veel mensen het display minder. Daarom is het belangrijk om de voordelen van de display regelmatig onder de aandacht te blijven brengen en tips en ervaringen met elkaar te blijven delen.

Wat gaan we doen?

We sturen later een nieuwe vragenlijst. Hiermee willen we onder andere onderzoeken hoe lang het display nuttig blijft. We zijn blij dat de proef goed is ontvangen. Sommige deelnemers hebben al kunnen besparen. Daar doen we het voor!

Vanuit ons andere project HBV voor Zon kunnen we ook nog goed nieuws melden: de 12 zonnepanelen sets die 'over' waren van ons zonnepanelenproject HBV voor Zon zijn vergeven aan 12 deelnemers van onze pilot Energiedisplays. Zij kunnen de inmiddels geplaatste panelen goed gebruiken.

Woonfraude en ondermijnende criminaliteit

Als woningen niet gebruikt worden waarvoor ze zijn bedoeld of niet door de eigenlijke huurder worden bewoond, hebben we te maken met woonfraude. Het illegaal onder- of doorverhuren komt soms voor. Iedereen kan zich dan zomaar in die woningen vestigen. En dat is ongewenst, omdat er dan geen eerlijke woningtoewijzing plaats kan vinden. Ook is er met enige regelmaat sprake van onrechtmatig gebruik van woningen. Denk bijvoorbeeld aan: te veel mensen in één woning, hennepkwekerijen, harddrugs en prostitutie.

Deze misstanden op de woningmarkt tasten de leefbaarheid in de buurt en wijk aan en leiden tot overlast. Alwel treedt daarom hard op tegen dergelijke woonfraude. Om woonfraude snel te kunnen ontdekken is de verhuurder gebaat bij het melden van verdachte situaties.

Mocht u dus een vermoeden hebben dat er in een woning in uw buurt mogelijk iets niet pluis is, meld het dan bij Alwel via woonfraude@alwel.nl of als u het liever anoniem doet, bel dan Misdaad Anoniem op nummer 0800-7000 of via de website www.meldmisdaadanoniem.nl.



Fotografie: Meld Misdaad Anoniem



Help Nederland veilig.

MELD MISDAAD ANONIEM
0800-7000 | meldmisdaadanoniem.nl

Hoe herken ik een drugslab?

Herkent u (één van) deze signalen, en maakt u zich zorgen? Meld het!

1 Stankoverlast

door een sterke chemische / zoete/ anijs/ ammoniak of amandel wasmiddelgeur. Wasverzachter of wasmiddel wordt gebruikt om te maskeren.

2 Geluid

Voordurend geluid van een afzuiginstallatie (extra ontluuchtingspijpen in dak).

3 Een onbewoond huis

dat 's avonds of 's nachts regelmatig wordt bezocht.

9 Gevaarlijke stoffen

Aanwezigheid van blauwe vaten of jerrycans. Past dit bij de bedrijfs-voering?

8 Dichtgemaakt of afgeschermd ramen

met rolluiken of folie. Condensvorming op de ramen. Afgeschermd deuren of ramen met porschium.

6 Voertuigen

staan dicht tegen het pand aan geparkeerd.

7 Activiteiten

op vreemde of ongebruikelijke tijdstippen (bouw- en sjouwactiviteiten).

4 Beveiliging

met camera's en/of personen.

5 Verdachte personen of voertuigen

bij loods of huis rijden onbekende en verdachte voertuigen over het erf of straat op (ongebruikelijke tijdstippen).



Algemene Ledenvergadering

Najaarsvergadering van 18 november goed bezocht!

Op maandagavond 18 november 2024 was de Algemene Ledenvergadering (najaarsvergadering) in het huurdershuis. Er waren ongeveer 32 leden aanwezig. Twee leden hadden laten weten dat ze niet konden komen. We verwelkomden ook enkele nieuwe leden.

HBV voor Zon

Het project HBV voor Zon is afgerond. In Etten-Leur zijn 800 woningen voorzien van 6 zonnepanelen. De huurders betalen hiervoor slechts €4,50 aan servicekosten. In de wijk De Grient kregen 134 woningen zonnepanelen via het renovatieplan. Ook huurders van de 50+5 woningen aan de Klaroenring en Orgelhof kunnen korting krijgen op de servicekosten voor zonnepanelen. Dit project heeft veel huurders blij gemaakt.

Budget voor Leefbaarheid en Veiligheid

Alwel heeft een huurdersbudget beschikbaar gesteld om leefbaarheid en veiligheid te verbeteren. Ideeën waarbij meerdere huurders, buurten of wijken profiteren, kunnen geld krijgen. Een meedenkgroep van huurders besprak op 21 november een voorstel. Nu worden de plannen verder uitgewerkt. Er is nog voldoende budget, dus nieuwe ideeën zijn welkom. Je kunt deze sturen naar het secretariaat: huurderssecretariaat@hbvettenleur.nl.

Pilot Energiedisplays

Honderd huurders doen mee aan een proef met energiedisplays. Zo kunnen zij hun energieverbruik in de gaten houden en besparen. De deelnemers kregen een enquête om hun ervaringen te delen, maar we kregen weinig reacties. Daarom kijken we of we ervaringen op andere manieren kunnen ophalen, zoals via de telefoon of een bijeenkomst.

Advies over de begroting van Alwel in 2025

De huurdersorganisaties hebben een negatief advies gegeven over de begroting van Alwel. Dit komt door de voorgestelde huurverhoging van 6%. Dat vinden we te veel. We begrijpen dat nieuwbouw en verduurzaming belangrijk zijn, maar dit mag niet alleen ten koste gaan van de huurders. We hopen dat landelijke afspraken leiden tot een lagere huurverhoging. Begin volgend jaar komt er een definitief voorstel van Alwel.

Werkplan en Begroting 2025

Het werkplan en de begroting bevatten de activiteiten van de huurdersvereniging voor volgend jaar, zoals:

- Nieuwe vrijwilligers en bestuursleden zoeken.
- Samenwerken met de huurdersorganisaties in Breda en Roosendaal.
- De pilot met energiedisplays evalueren en mogelijk uitbreiden.
- Meer samenwerken met DuurSaam Etten-Leur.
- Projecten uitvoeren voor meer leefbaarheid en veiligheid.
- Prestatieafspraken maken voor 2026.

De begroting is goedgekeurd en te vinden op onze website: www.hbvettenleur.nl.





Toekomst van de HBV

Na de pauze werd gesproken over de toekomst van de HBV. De voorzitter stopt volgend jaar vanwege persoonlijke redenen. Ook Jan en Netty van Iersel nemen per 1 januari afscheid. Zij hebben jarenlang veel betekend voor de vereniging. Het bestuur zoekt naar nieuwe mensen om hen te vervangen. Er is al meegedacht over oplossingen.

Johan van der Smissen, onze beleidsondersteuner, stopt ook per 1 januari. De drie huurdersorganisaties van Alwel zoeken samen een nieuwe ondersteuner.

Wij willen onze voorzitter Henk, bestuurslid Jan en gastvrouw Netty hartelijk bedanken voor hun jarenlange inzet. Ook willen we onze beleidsondersteuner Johan hartelijk bedanken voor zijn jarenlange inzet. We gaan hun kennis en kunde zeker missen!

Dankjewel voor jullie inzet!



Een kopje koffie drinken met...

Voor onze rubriek 'een kopje koffie drinken met...' interviewen we dit keer huurder, maar onze eigen Kees van de Huurdersondersteuning. Kees is al een aantal jaren nauw betrokken bij HBV Etten-Leur als bestuurslid. Ook is hij dus een belangrijke schakel bij de huurdersondersteuning.

'Er zijn nog veel huurders die nog niet bekend zijn met het begrip 'Huurdersondersteuning'. Zij weten nog niet wat het precies inhoudt of wat wij voor hen kunnen betekenen. Dat terwijl wij als schakel, tussen huurders en Alwel, zeker van meerwaarde kunnen zijn.'

Huurdersondersteuning

Wat houdt Huurdersondersteuning nu precies in? Waarvoor kunt u bij Kees terecht? Dat zijn vragen die we hieronder voor u beantwoorden. Het begrip Huurdersondersteuning houdt in dat Kees een klankbord is voor huurders met vragen en/of een probleem. Hij is een luisterend oor en speelt een bemiddelende rol. Zo is hij er om zaken te verduidelijken en advies te geven over welke weg te bewandelen.

'We staan voor zelfredzaamheid. Dat houdt in dat ik of een collega bestuurslid advies geven, maar dat de huurder zelf stappen onderneemt. Mocht dit dan onverhoopt toch niet lukken of de juiste uitkomst geven, dan ondernemen wij de stappen samen' vertelt Kees.

De huurdersondersteuning is een onpartijdige schakel tussen u als huurder en Alwel. Kees biedt een luisterend oor en geeft advies. U kunt voor alle soorten vragen en/of problemen bij hem terecht. Ook voor vragen rondom energiearmoede, eenzaamheid, overlast of werkzaamheden. Kees is er speciaal voor u.

'Ik blijf me ook verdiepen in verschillende onderwerpen, zodat ik huurders van een goed advies kan voorzien.' Daarbij zal hij met u meedenken en krijgt u een eerlijk antwoord.

Cijfers op een rijtje.

In 2023 heeft Alwel ongeveer 5.200 woningen in Etten-Leur. Met Breda en Roosendaal erbij gaat het om zo'n 22.000 woningen. Deze huurders bellen met vragen naar het Klant Contact Centrum (hierna: KCC). Alle (reparatie) verzoeken worden doorgezet naar de juiste afdelingen, onderhoudsvakmensen of externe partijen. Huurders die contact zoeken met de

Huurdersondersteuning lopen in het 'contact'-proces met Alwel ergens tegenaan. 'Het merendeel van de problemen ontstaat door miscommunicatie. Van Alwel richting de huurder of vanuit een door Alwel ingehuurd bedrijf richting de huurder. Dat zorgt voor onbegrip en frustratie. Ook hebben veel huurders die contact zoeken met Huurdersondersteuning het gevoel dat ze niet gehoord worden. We kunnen niet altijd iets oplossen, maar een luisterend oor bieden doet al veel' vertelt Kees.

In 2023 hebben 22 huurders gebruik gemaakt van de Huurdersondersteuning. Op het moment van interviewen (eind oktober) staat de teller voor 2024 al op 40 huurders.

'Soms komen er wel 3 of 4 aanvragen per week binnen. De aanvragen zijn erg uiteenlopend. Van vragen over energiearmoede tot servicekosten, maar ook over reparatieverzoeken. En het zijn allemaal mensen die écht met hun handen in het haar zitten. Dat is best schrijnend' vertelt Kees.

Wat we veel horen.

Kees: 'Één van de dingen die we op het moment veel horen zijn afspraken die niet nagekomen worden. Het is bijvoorbeeld nodig dat de loodgieter langs komt. Er is gebeld dat deze er tussen 8 en 12 uur is. De huurder neemt vrij of houdt hier in de planning rekening mee, maar vervolgens komt er niemand. Of de loodgieter staat om 14.00 uur ineens voor de deur. Dat zorgt voor irritatie.'

'Een terugkomend onderwerp is ook dat er niet wordt teruggebeld. Ook niet nadat er een terugbelverzoek is aangemaakt. Er wordt contact gezocht met het KCC voor een probleem en/of reparatieverzoek en zij zetten het door naar de betreffende afdeling of externe partij. Normaliter moet er na zo'n terugbelverzoek binnen 2 werkdagen worden teruggebeld. Het gebeurt dat de huurder pas na één of zelfs twee weken wordt teruggebeld.'

'Als je dan al die tijd zonder bijvoorbeeld verwarming zit, heb je wel een probleem. De huurder voelt zich machteloos en niet gehoord. Na zo'n ervaring komen huurders vaak bij ons terecht. We proberen ze een bruikbaar advies te geven of hulp te bieden. Uiteraard gaan we in gesprek met Alwel over de dienstverlening en wat er verbeterd kan worden.'

Een alleenstaande moeder in een nieuwbouwappartement had geen warmwater.

Hiervoor belde ze het KCC van Alwel. Zij gaven aan dat ze haar warmtepomp moest resetten en hoe mevrouw dit moest doen. Zogezegd zo gedaan. Na twee dagen was het opnieuw raak. Weer geen warmwater. Mevrouw reset ook nu zelf de warmtepomp. Na drie weken is het probleem nog niet verholpen. Mevrouw belt nogmaals naar het KCC. Een melding wordt gemaakt en de monteur komt binnenkort langs.

Kees: 'De huurder is dan al gefrustreerd, omdat er geen warmwater is. Het advies heeft niet geholpen en inmiddels zijn we al drie of vier weken verder. 'De monteur komt binnenkort langs' is een ruim begrip. Dat kan binnen 1 dag zijn, maar kan ook 5 dagen duren. Dat is logisch en onoverkoombaar, want er zijn meer huurders met deze problemen. Alleen als de monteur vervolgens niet langskomt of niet zichtbaar is voor de huurder, lopen de frustraties nog hoger op.'

'Wij luisteren naar het verhaal en geven advies over een eventuele oplossing. Ook geven we feedback over deze situatie terug aan Alwel. Zo kunnen zij hun dienstverlening verbeteren, zodat dit soort situaties zo min mogelijk voorkomen.'

Verbeteringen doorgevoerd

Er zijn ook wat verbeteringen doorgevoerd het afgelopen jaar. Zo bespraken het bestuur van de HBV en Corrina Pistorius, Vestigingsmanager Alwel Etten-Leur, de onderlinge communicatie. 'Eerst had ik dezelfde communicatielijnen als de huurder en belde ik namens hen naar het KCC. Dat zette niet echt zoden aan de dijk. Nu heb ik een directe lijn met een opzichter. Hij beantwoordt mijn vragen en is ook verantwoordelijk voor de afhandeling daarvan. Daardoor kunnen we nu sneller, betere stappen maken voor de huurder en zijn we écht van meerwaarde' besluit Kees.

Heeft u een probleem waar u niet aan uitkomt met Alwel? Neem dan contact op met de Huurdersondersteuning. Wellicht dat Kees iets voor u kan betekenen.



Kees Joosen

'Soms komen er wel 3 of 4 aanvragen per week binnen. De aanvragen zijn erg uiteenlopend. En het zijn allemaal mensen die écht met hun handen in het haar zitten. Dat is best schrijnend'

Contact

Wilt u contact opnemen met de HBV? Dan mag u een e-mail sturen naar hbv@hbvettenleur.nl of bellen naar **06 26 49 37 83**. Bent u specifiek op zoek naar bepaalde informatie of heeft u vragen over een specifiek onderwerp, neem dan contact op met onderstaande contactpersonen:



Johan van der Smissen
Ondersteuner & Adviseur
ondersteunerenadviseur@hbvettenleur.nl



Henk Smits
Voorzitter
voorzitter@hbvettenleur.nl



Betty Echten-Exalto
Secretariaat
huurderssecretariaat@hbvettenleur.nl
06 26 49 37 83



Netty van Iersel
Huurdershuis
huurdershuis@hbvettenleur.nl
06 12 97 21 17



Willy Exalto
Administratie
huurdersadministratie@hbvettenleur.nl
06 41 36 79 43



Kees Joosen
Huurdersondersteuning
huurdersondersteuning@hbvettenleur.nl
06 53 19 86 96

Vragen over website, ICT of communicatie mag u richten aan:



Michel van Beek
Webmaster
ictbeheer@hbvettenleur.nl



Naomi Braspenning | B-PRESS
Communicatieadviseur &
ontwerper *Huurdersnieuws*
info@b-press.nl
06 12 17 66 02



HBV Etten-Leur
Liesbosweg 40C | 4872 NE Etten-Leur
06 26 49 37 83 | hbv@hbvettenleur.nl
www.hbvettenleur.nl

Uw stem bij Alwel

Volg ons op  