



MIJN WOONINVEST



Sociaal wijkbeheerders in coronatijd “We moeten deze situatie zien vol te houden”

Midden in de coronacrisis begonnen Juriën dos Santos en Nik Blankwaard aan hun nieuwe baan als sociaal wijkbeheerder bij WoonInvest. Juriën in Prinsenhof en Nik in Leidschenveen. Zo goed en zo kwaad als het ging leerden ze hun wijk en de bewoners steeds beter kennen. Een tweegesprek over hun eerste ervaringen.

Wat doet een wijkbeheerder eigenlijk precies?
Juriën: “Wij zijn het aanspreekpunt voor onze bewoners en letten erop dat de wijk leefbaar, schoon en veilig blijft. Ook als mensen overlast ervaren of zich ergens aan ergeren kunnen ze ons benaderen en zoeken we naar een oplossing. Bewoners die zelf met initiatieven komen ondersteunen we waar het kan. Zo had ik laatst een bewoner die zwerfvuil wilde oppikken, die help ik graag op weg.”
Nik: “Wij zijn sociaal wijkbeheerders. Reparaties voeren we bijvoorbeeld niet zelf uit, die geven we door aan collega’s binnen WoonInvest.”

Samen met bewoners en collega’s van WoonInvest zorgen wijkbeheerders ervoor dat de wijk schoon, heel en veilig blijft.

Hoe is het contact met bewoners in ‘jullie’ wijk?
Juriën: “Prinsenhof is een prachtige wijk met veel potentie. Op mijn eerste werkdag was het mooi weer, zonnetje erbij, overal groen. Ik was echt blij verrast. Bewoners spreken me aan als ik door de wijk loop; soms geven ze een compliment. Daar krijg ik veel energie van. Natuurlijk zijn er ook problemen die vaak voortkomen uit onbekendheid of verschillende culturen. Het gaat vanzelf beter als we de positieve kwaliteiten van alle culturen ruimte geven in plaats van de verschillen als blokkades te zien.”

Nik: “Ik laat zoveel mogelijk mijn gezicht zien in mijn wijk. Ik ben nogal een regelbaar en pak dingen graag zelf op. Veel bewoners bedanken me daarvoor, superleuk. Tegelijkertijd is het mijn valkuil om té veel te doen.

Inmiddels weet ik beter wat ik aan collega’s kan overdragen.”

Wat voor problemen kom je zoal tegen?
Nik: “Toen ik in mei begon lagen er allerlei dossiers op me te wachten: parkeeroverlast, hangjongeren, grofvuil. In het verleden waren daar afspraken over gemaakt, maar ik moest toch weer opnieuw beginnen. Er is ook onbegrip tussen generaties. Jongeren houden bankjes bezet die bedoeld zijn voor ouderen. Ze veroorzaken overlast met lachgas, alcohol en wiet. Daarover hebben we dan weer contact met de politie.”

Wijkbeheerders lopen veel door de wijk. Als u ze ziet kunt u een praatje met ze maken, een vraag stellen of een goed idee voor de wijk doorgeven. Dat kan ook via e-mail of telefoon.

Wat kun je als wijkbeheerder zelf doen?
Nik: “Met gezond verstand kom je een heel eind. Daarnaast heb ik moeten leren omgaan met agressie, want helaas krijgen we daar ook mee te maken. Ik was dat niet gewend. Inmiddels heb ik geleerd dat de woede niet tegen mij persoonlijk is gericht. Er gaat vaak een heel verhaal schuil achter boosheid. Laatst was een bewoner teleurgesteld omdat hij een deel van een nieuwe schutting moest betalen. Dat escaleerde helemaal. Later bleek dat hij door corona heel weinig werk had en dat bedrag dus niet kon betalen.”

Juriën: “We reageren niet alleen op bewonersvragen, maar kijken ook zelf wat beter kan. Prinsenhof kent bijvoorbeeld een groot probleem met winkelwagentjes, die overal rondzwerven. De oorspronkelijke oplossing die we hadden bedacht was niet haalbaar. Nu ben ik erover in gesprek met de wethouder en wordt het mogelijk onderdeel van een groter plan.”

Wat merk(te) je van corona?
Nik: “Vooraf in het begin waren mensen gespan-

nen. Er heerste angst en onzekerheid door het virus. Doordat iedereen vaker thuis was, hadden meer mensen last van geluid of gedrag van hun buren. De lontjes waren korter, de irritaties groter.”
Juriën: “Mensen hadden weinig geduld met elkaar. Ze klaagden ook meer over overlast door kinderen. Maar wat wil je als je niet naar school mag, niet mag sporten en je energie niet kwijt kunt? Ik heb geprobeerd meer begrip te kweken, mensen zijn zelf toch ook jong geweest? Nog steeds is mijn boodschap: we moeten deze situatie met z’n allen accepteren en zien vol te houden.”

WoonInvest bedacht passende oplossingen om huurders te helpen die door de coronacrisis in de financiële problemen zijn gekomen. Onze klantenservice helpt u graag verder.

Hoe heeft corona jullie werk beïnvloed?
Juriën: “In mei hebben we alle oudere huurders gebeld om te vragen hoe het met ze ging. Heb je nog contact met familie? Wie doet de boodschappen? Er ontstonden leuke gesprekken. De eenzaamheid viel mee, al zagen de meeste bewoners weinig mensen. Je merkt dat bewoners nu losser omgaan met de regels. Zelf kom ik nog steeds zo min mogelijk bij de mensen binnen. Bewoners kunnen ons mailen of bellen, eventueel met een foto erbij.”
Tot slot, wat adviseer je huurders van WoonInvest?
Nik: “Praat met je buren. Maak kennis en vertel ze rustig als je ergens last van hebt. Dat werkt veel beter dan hierover klagen bij een ander. Kom je er samen echt niet uit, dan kun je mij altijd benaderen. WoonInvest kan mediation inschakelen, een vorm van bemiddeling. Maar nogmaals: probeer het eerst zelf op te lossen.”

Juriën: “Geen advies wel een wens: ik zou graag meer jongeren zien in bewonerscommissies. Ook jonge mensen zijn verantwoordelijk voor hun woonomgeving. Ik hoop hier in de toekomst werk van te maken.”

UW CORPORATIE

U leest hier informatie over WoonInvest. Wij verhuren en beheren ongeveer 8600 woningen, voornamelijk in de gemeente Leidschendam-Voorburg en de Haagse wijk Leidschenveen.

Op deze pagina bieden wij actueel nieuws en achtergronden voor zowel onze huurders als andere geïnteresseerden, die wij voorheen publiceerden in ons huurdersmagazine. U vindt deze pagina ook terug op onze website www.wooninvest.nl.

CORONAHULP

Heeft u tijdelijk geen of minder werk door de coronacrisis en kunt u daardoor de huur niet op tijd betalen?
WoonInvest bedacht passende oplossingen om huurders te helpen die door de coronacrisis in de financiële problemen zijn gekomen. In veel gevallen bieden wij een bijzondere betalingsregeling aan, zonder aanvullende kosten. Soms is het zelfs mogelijk dat wij uw huurprijs verlagen. Hiervoor stelde WoonInvest een eigen regeling vast.

Hoe kunnen wij u helpen?
De medewerkers van onze klantenservice staan voor u klaar via 070 301 11 00.

MELD WOONFRAUDE

Een hoofdhuurder is verplicht om zelf in onze huurwoning te wonen. Hij of zij mag de woning dus niet voor lange tijd leeg laten staan, verhuren aan anderen (bijvoorbeeld aan familie of Airbnb) of gebruiken voor illegale praktijken, zoals een wietplantage, hennepkwekerij of prostitutie. Wij noemen dit oneigenlijke gebruik van onze woningen ‘woonfraude’. U kunt woonfraude vaak herkennen aan een overvolle brievenbus, gordijnen die altijd gesloten zijn, specifieke geur, zichtbare vervuiling en/of steeds wisselende vakantiehuurders (bijvoorbeeld met rolkoffers).

Wat zijn de gevolgen voor de hoofdhuurder?
Als er inderdaad sprake is van woonfraude dan raakt de hoofdhuurder de woning kwijt en kan door de rechter ook een boete opgelegd krijgen. Het heeft ook negatieve gevolgen voor de door ons te verstrekken verhuurdersverklaring.

Woonfraude altijd melden!
Denkt u dat een woning van WoonInvest bij u in de buurt zonder toestemming wordt onderverhuurd of gebruikt wordt voor illegale praktijken? Meld dit dan altijd bij ons. U kunt hiervoor gebruik maken van het online formulier op onze website (home > ik huur > woonfraude) of een melding doen bij onze klantenservice. We vragen u om gegevens, uw melding wordt echter altijd vertrouwelijk behandeld. Anoniem melden is natuurlijk ook mogelijk.



*Evert van Wageningen
Wijkbeheerder Leidschendam
(Damlaan en omgeving)*

KLANTENSERVICE

Servicebalie en kantoor
Charlotte van Pallandtlaan 2 - Voorburg
070 301 11 00
algemeen@wooninvest.nl

Onze openingstijden
Bezoek alleen op afspraak!
Maandag t/m donderdag **08.30 - 16.30u**
Vrijdag **08.30 - 12.00u**

Is er iets stuk in uw woning?
Een afspraak voor reparatie regelt u eenvoudig op onze website. Onze onderhoudsdienst neemt dan snel contact met u op! Liever persoonlijk contact? Bel dan met onze klantenservice.

24/7 service bij spoed
Voor het melden van spoedeisende zaken die niet kunnen wachten belt u altijd met 070 301 11 00.

Vraag het uw wijkbeheerder!
Vragen over uw woning of uw wijk? Onze wijkbeheerders helpen u graag verder. Zij zijn het aanspreekpunt over de leefbaarheid in de wijk en over WoonInvest. Zij houden dagelijks toezicht op schoon, heel en veilig in uw wijk.

Hoe vind ik mijn wijkbeheerder?
Kijk op onze website onder ‘mijn buurt’ voor een actueel overzicht.