

# w thuis

## Veilig uit de brand

tips van de brandweer

Warmtenet:  
1.000 woningen in 2022

Overlast

Verhuizen?  
Zo komt u sneller aan een woning



# Tijd voor actie

Een enorm tekort aan woningen, een grote verduurzamingsopgave en onverminderd hoge verhuurdersbelastingen. Het nieuwe jaar is begonnen... Wat zijn onze plannen?

- We blijven zoveel mogelijk woningen bouwen. Dit jaar komen er in totaal 250 sociale huurwoningen bij.
- We zetten ook dit jaar fors in op het onderhoud van onze woningen. In 2022 in totaal voor € 37 miljoen.
- We versnellen het verduurzamen van de woningen. De woningen die er het slechtst aan toe zijn, zijn het eerst aan de beurt voor onder andere goede isolatie en zonnepanelen.
- We nemen meer medewerkers aan, zodat we u beter van dienst kunnen zijn.
- We zijn vaker in de wijk om eerder te signaleren wat een buurt nodig heeft, zodat de buurt voor iedere bewoner prettig blijft.

Het liefst doen we meer, veel meer. Na de gemeenteraadsverkiezingen in Alkmaar en Dijk en Waard is het van belang dat de gemeenten sociale huur hoog op de agenda houden.

Ook zal er hopelijk een kabinet geformeerd zijn als deze Thuis uitkomt. Wij lobbyen voor een overheidsbeleid dat onze plannen vooruit helpt. De Woonbond lobbyt mee.

Laat bij de verkiezingen ook van u horen. Het is belangrijk dat de sociale huur nu écht serieus genomen wordt.

Joke van den Berg  
bestuurder



## Veilig uit de brand

Brandweerman Stephan Burgering vertelt hoe u voor een veilige vluchtroute zorgt.

### Colofon

Thuis komt 4x per jaar gratis uit in een oplage van 15.000 voor de huurders van Woonwaard. Thuis is met zorg samengesteld. U kunt er echter geen rechten aan ontleen.

Tekst & eindredactie: Woonwaard + 5RS Communicatie  
Ontwerp: Rebrandt® | [www.rebrandt.com](http://www.rebrandt.com)  
Drukwerk: Koopmans' Drukkerij Zwaag  
Fotografie: Woonwaard



*Thuis is gedrukt op de papiersoort Plano Superior, door een FSC gecertificeerde drukkerij. De grondstof voor het papier bestaat uit vezels afkomstig uit duurzaam beheerd bos en gerecyclede vezels.*

Stuur uw suggesties, vragen of opmerkingen naar [redactie@woonwaard.nl](mailto:redactie@woonwaard.nl)



## Vrijwilligershulp

De heer en mevrouw Van der Schaaff krijgen hulp van WelzijnWonenPlus bij allerlei klusjes.



## Warmtenet

Welke woningen volgen na de 500 aansluitingen in de Rivierenwijk in Heerhugowaard?



## Overlast

Onze aanpak bij overlast. En waarom dit veel tijd kost.



## Op zoek naar een woning?

De mogelijkheden op een rijtje.



# Veilig uit de brand

Je hoopt het nooit mee te maken, brand in je woning. Helaas komen branden in woongebouwen bijna wekelijks voor in de regio. Het is daarom belangrijk om eens stil te staan bij de vraag: Wat als er brand uitbreekt? We gaan in gesprek met Stephan Burgering. Hij is brandweerman en vertelt ons hoe je voor een veilige vluchtroute kunt zorgen.

## Geen spullen in de gang

„Het is zelfs een wettelijke verplichting om algemene ruimten vrij te houden,“ vertelt Stephan. „Nergens tussen je eigen voordeur en de entree deur van het woongebouw mag iets staan dat de vluchtroute kan blokkeren of in brand kan raken.“

Helaas ziet hij vaak anders. Een bank in de entreehal waarop mensen kunnen uitrusten, een gezellige plant op de galerij, een scootmobiel in de gang: het komt regelmatig voor dat in de algemene ruimten van woongebouwen spullen staan.

Als hij zoiets ziet, dan spreekt hij mensen erop aan: „Niet om vervelend te doen, maar voor ieders veiligheid.“

## Trappenhuis vol rook

Waarom is dat zo gevaarlijk? „In banken en meubels zitten bijvoorbeeld kunststof materialen en lijmen die bij brand veel rook produceren. Voor je het weet staat het trappenhuis vol rook. Dan kun je het misschien niet meer als vluchtroute gebruiken. Of je moet in paniek, zonder dat je iets ziet, je weg naar beneden vinden. Losse dingen zoals planten worden omgeschopt en rollen weg. Tijdens het vluchten kun je daarover struikelen. Zulke dingen kunnen ervoor zorgen dat een brand heel slecht afloopt.“

## Vrije looproute

Ook voor de brandweer is het beter als de looproutes vrij toegankelijk zijn. „Het is voor ons heel lastig om een doorgang te vinden als een trappenhuis vol rook staat en er losse materialen in de weg staan. Zulke barrières helpen niet mee om zo snel mogelijk de brand te bestrijden en bewoners in veiligheid te brengen. Elke minuut kan verschil maken. Dus als je blijft, zet geen spullen in de algemene ruimten.“

## Wat doe je als er brand uitbreekt?

Voor wie wil ervaren hoe het is om tijdens een brand het huis te verlaten, kan terecht bij het 'Slimste Huis' in het Ringers winkelcentrum in Alkmaar.

Daar kun je met een VR-bril op aan de hand van verschillende scenario's ervaren wat er gebeurt als er brand uitbreekt, bijvoorbeeld in de keuken. Een vlam in de pan: weet jij wat je moet doen?

Je kunt er ook gewoon je vragen stellen. De brandweer is daar elke woensdagmiddag om vragen te beantwoorden. Ze geven je graag tips om je huis veilig te maken. Je kunt vragen over brandveiligheid ook stellen door te mailen naar [veiligleven@vrnhn.nl](mailto:veiligleven@vrnhn.nl) of te bellen met (072) 5678660. Of kijk op [www.woongemakiskinderspel.nl](http://www.woongemakiskinderspel.nl).





### Over WelzijnWonenPlus

Een standaard abonnement bij WelzijnWonenPlus kost 5 euro per maand. Huurders met een Abonnement Huurdersonderhoud bij Woonwaard en mensen met een minimum inkomen betalen 2 euro per maand. Als abonnee belt u met het servicepunt voor kleine hulpvragen.

Zelf geen hulp nodig? Maar wilt u wel graag een ander helpen? Meld u dan aan als vrijwilliger.

Kijk voor meer informatie op [www.welzijnwonenplus.nl/wonenplus](http://www.welzijnwonenplus.nl/wonenplus).

# Hulp nodig bij klusjes in huis? De vrijwilligers van WelzijnWonenPlus staan voor u klaar

Een schilderij ophangen, boodschappen doen, naar de dokter rijden: soms is het fijn als iemand daarbij kan helpen. In Noord-Holland is een aantal WelzijnWonenPlus organisaties actief. Ruim 2.500 vrijwilligers helpen jaarlijks met klusjes, hand- en spandiensten, tuinonderhoud, vervoer of administratie bij ouderen, chronisch zieken en mensen met een beperking.

De heer en mevrouw Van der Schaaff wonen al 52 jaar in hun huis in De Rijp. Ze hebben een heerlijke tuin, maar nu ze op leeftijd raken wordt het onderhoud daarvan wat lastiger, vertelt mevrouw Van der Schaaff. „We hadden al jaren een abonnement op WelzijnWonenPlus, maar maakten daarvan geen gebruik. Het liefst doen we zoveel mogelijk zelf of vragen de hulp van onze kinderen. Het is best een drempel om een ander te vragen je te helpen met dingen die je zelf niet meer kunt. Maar nu sinds een paar jaar een vrijwilliger van WelzijnWonenPlus de tuin voor ons netjes houdt, zijn we daar reuzeblij mee.”

en knipt de uitgebloeide bloemen uit de hortensia's. Ze geeft ook leuke tips voor de tuin. Het is geweldig wat ze doet. Ik waardeer het enorm. Ik sluit ook niet uit dat we in de toekomst WelzijnWonenPlus voor meer dingen zullen inschakelen, bijvoorbeeld als een van ons twee alleen komt te staan.

Alle vrijwilligers zijn zulke lieve mensen. Het geeft een veilig gevoel dat er zo'n valscherp achter je staat. Ik kan het echt iedereen aanraden om een abonnement af te sluiten. Het is een geweldige organisatie.”

## Hulp van vrijwilligers

Vier keer per jaar belt mevrouw Van der Schaaff naar WelzijnWonenPlus en komt een vrijwilliger naar het echtpaar toe. „Het laatste jaar is het steeds dezelfde dame. Ze haalt op haar knieën het onkruid tussen de tegels weg, doet het snoeiwerk





Bewoners met een warmtenetaansluiting betalen gemiddeld iets minder dan mensen met een gasaansluiting. Dat is zo geregeld in de warmtewet.



## Steeds meer woningen op het warmtenet

### Rivierenwijk: 500 woningen

De Rivierenwijk-Zuid in Heerhugowaard is één van de eerste grote wijken in Nederland die is overgegaan op het warmtenet. De cv-ketels waren aan vervanging toe en dan kijken we altijd naar alternatieven die gasloos zijn, want gas verdwijnt in de toekomst als energiebron. Bijna 500 huurwoningen in deze wijk zorgen nu voor een CO<sub>2</sub> besparing van 82% ten opzichte van een reguliere cv-ketel. Daarnaast hebben de woningen die dat nodig hadden nu vloer- en glasisolatie en konden de bewoners kiezen voor zonnepanelen.

### Dillenburgerstraat: 103 woningen

Vanaf de zomer 2021 zijn ook 103 appartementen van Woonwaard aan de Dillenburgerstraat in

Alkmaar aangesloten op het warmtenet van HVC. Deze gebouwen krijgen geen extra isolatie, maar krijgen begin dit jaar nog wel zonnepanelen op het dak.

Het aanleggen van het warmtenet van HVC dwars door de bestaande stad en het aansluiten van onze woningen wordt in Europa als voorbeeld gezien. Vanuit andere Europese landen wordt gekeken hoe we het aanpakken, bijvoorbeeld hier aan de Dillenburgerstraat.

### AMG Schmidtstraat: 148 woningen

Naast de Rivierenwijk-zuid en het project aan de Dillenburgerstraat, is Woonwaard in december 2021 gestart met de aansluiting op het warmtenet van de eerste appartementen aan de Annie

M.G. Schmidtstraat in Alkmaar. Na een aantal vertragingen gaat het project nu toch van start. Het is de bedoeling dat in het eerste kwartaal 2022 alle 148 appartementen in de twee gebouwen aan de Annie M.G. Schmidtstraat op het warmtenet zijn aangesloten. Deze gebouwen zijn al goed geïsoleerd en de daken zijn ook al voorzien van zonnepanelen. Na de aansluiting op het warmtenet zijn deze appartementen helemaal klaar voor de toekomst.

### Huiswaard: 1.000 woningen

In 2022 gaan we verder in Muiderwaard/Huiswaard in Alkmaar. Ook hier zijn de cv-ketels aan vervanging toe. In deze wijk sluiten we ruim 1.000 woningen aan op het warmtenet.



# Liever een goede buur dan een verre vriend



Een goede buur is goud waard.

Toch kan het zomaar gebeuren dat u overlast ervaart van uw burens.

Wat nu? Hoe pakt u dit aan? En wat doet Woonwaard hieraan? Laurien Metz, manager Wonen & Wijken bij Woonwaard, beantwoordt drie veel gestelde vragen over overlast.

*Ik heb last van mijn burens.  
Bij wie kan ik terecht?*

Laurien: 'Allereerst is het natuurlijk ontzettend vervelend dat u overlast ervaart. Ik begrijp heel goed dat elke dag dan te lang duurt. Ik raad u aan om er zo snel mogelijk over te praten met uw burens. Soms hebben zij niet door dat zij overlast geven. Een rustig gesprek met elkaar is vaak al de oplossing. Lukt dit gesprek niet, dan kunt u Buurtbemiddeling inschakelen. Zij helpen u om er samen uit te komen.

Als het niet lukt om er samen uit te komen, of als de overlast heel extreem of blijvend is, dan kunt u ook onze hulp inschakelen. U kunt overlast melden via [woonwaard.nl/overlast](http://woonwaard.nl/overlast). Dan nemen wij contact met u op.

*Wat doet Woonwaard aan overlast?*

Laurien: 'Een dak boven je hoofd is een groot goed. Voor iedereen. Als burens er samen of met inzet van

Buurtbemiddeling niet uitkomen, dan zetten wij ons uiteraard in om de situatie op te lossen. Dat doen wij vaak samen met o.a. de gemeente, politie en hulpverlenende partijen die in de wijk werken. De eerste stap is dat we met burens in gesprek gaan op zoek naar oplossingen.

Werkt dit niet en de overlast houdt aan, dan kan de gemeente of Woonwaard de overlastgever ook een gedragsaanwijzing opleggen. Daarin staat duidelijk benoemd wat hij of zij niet meer mag doen. Bijvoorbeeld 'na een bepaalde tijd geen muziek meer draaien'. Ook kan de gemeente een gebiedsverbod voor een bepaalde periode opleggen. Pas als dat echt niet anders kan, komt huisuitzetting in beeld. Wij kunnen niet zomaar iemand uit huis zetten. Daarvoor moeten we naar de rechter. Dit heeft alleen zin als er een stevig dossier ligt.

*Hoeveel meldingen zijn nodig om iemand het huis uit te zetten?*

Laurien: 'Een rechter beëindigt niet zomaar een huurcontract. Daar is bewijs voor nodig. Hoeveel bewijs dat is, dat verschilt per situatie.

De bewijsvoering is vaak het lastigst en duurt lang. Als wij naar de rechter stappen om een huurcontract te laten beëindigen, moeten we aantonen dat alles is gedaan om de overlast te laten stoppen. En we moeten overtuigende bewijzen van de overlast aanleveren. Daarbij hebben we altijd de omwonenden nodig die de overlastmeldingen doen. Voor het opbouwen van een dossier is het aantal klachten, het soort klachten en het aantal melders belangrijk. De opbouw van een dossier met die bewijslast kost veel tijd. De rechter oordeelt uiteindelijk per zaak of de onderbouwing sterk genoeg is.'

# Routewijzer(over)last

## 1 Praat met de burenen!

Heeft u last van de burenen? Praat erover met elkaar. Misschien vindt u dat moeilijk. Soms beseffen mensen niet dat zij last veroorzaken. Voor hen is het vaak prettiger als u zelf met hen in gesprek gaat op een rustige manier. De kans is dan het grootst dat het probleem snel wordt opgelost.

Tips voor een gesprek met uw burenen vindt u op [woonwaard.nl](http://woonwaard.nl).

## 2 Komt u er samen niet uit?

Als praten met de burenen niet helpt of als u ruzie heeft met de burenen, dan schakelt u Buurtbemiddeling in. Ga naar [woonwaard.nl](http://woonwaard.nl) (zoekwoord buurtbemiddeling).

## 3 Overlast

Soms is de situatie heftiger. De overlast is dan structureel of extreem. En het is niet gelukt om onderling of met hulp van Buurtbemiddeling tot een oplossing te komen. U kunt in dat geval de hulp van Woonwaard inschakelen. U vult hiervoor het overlastformulier op [woonwaard.nl](http://woonwaard.nl) in.

## 4 Criminaliteit of agressie?

Is er sprake van agressie of criminaliteit (zoals drugshandel) dan meldt u dit bij de politie via 0900 8844.

Bij spoed belt u altijd 112.

## 5 Huiselijk geweld

Vermoedt u huiselijk geweld of maakt u zich zorgen om de burenen? Meld dit dan bij Veilig Thuis of Vangnet & Advies.

## 6 Woonfraude?

Woonfraude is onrechtmatig gebruik (bijvoorbeeld een hennepplantage) of het onderverhuren van een woning van Woonwaard. Vermoedt u woonfraude bij een woning bij u in de buurt? Meld het ons via het woonfraudeformulier op [woonwaard.nl](http://woonwaard.nl). We onderzoeken dan wat er aan de hand is.

# Verhuizen: hoe kom ik aan een woning?

Het zal u niet ontgaan zijn, in het nieuws hoort u het overal: er is een groot tekort aan woningen. Maar wat als u wilt verhuizen? We geven u graag een aantal tips over wat u kunt doen om aan een nieuwe woning te komen.

### 1. Schrijf u in!

We beginnen met de belangrijkste tip: schrijf u, als u dat nog niet gedaan heeft, zo snel mogelijk in bij SVNK als woningzoekende. Dat klinkt misschien een beetje gek als u nog geen plannen heeft om te verhuizen, maar met de lange wachttijden is dit het slimste dat u kunt doen. U weet nooit wanneer uw situatie verandert. Heeft u al verhuisplannen? Dan is het goed om te weten dat u uw huur elke dag van de maand op kunt zeggen.

Wij bouwen de komende jaren veel nieuwe woningen, maar dit duurt lang en er zijn niet genoeg woningen voor iedereen die zich inschrijft. Gelukkig zijn er nog andere mogelijkheden.

### 2. Met voorrang groter of juist kleiner wonen

Sinds april 2020 is er doorstroomvoorrang van een grote woning naar een kleinere woning en andersom. Met deze voorrang wonen tot nu toe 392 huurders (binnen de SVNK regio) in een woning naar hun wens. Scan de QR code of ga naar



[woonwaard.nl/aanbod/](http://woonwaard.nl/aanbod/) doorstromen en lees meer over het aanvragen van doorstroomvoorrang.

### 3. Met voorrang naar vrije sector

Heeft u een hoger inkomen? We adverteren nu ook vrije sectorwoningen op [svnk.nl](http://svnk.nl). Wist u dat u voorrang heeft als u een sociale huurwoning achterlaat? Halverwege dit jaar levert Woonwaard aan de Koelmalaan in Alkmaar 50 nieuwbouwappartementen op in de vrije sector.

### 4. Loting

Bijna iedere week worden er op maandag tussen 19:00 en 21:00 op [svnk.nl](http://svnk.nl) woningen verloot. Dit biedt kansen als u nog maar kort ingeschreven staat en snel wilt verhuizen.

### 5. Ruilen

Via [svnk.nl](http://svnk.nl) kunt u binnenkort uw woning aanbieden voor woningruil op het platform [ruilmijnwoning.nl](http://ruilmijnwoning.nl). Dit platform brengt woningzoekenden uit de regio samen en heeft landelijk een steeds groter wordend bereik. Hou [ruilmijnwoning.nl](http://ruilmijnwoning.nl) in de gaten.

Alles wat met verhuizen te maken heeft, vindt u centraal op [svnk.nl](http://svnk.nl).



# Geldzorgen? Hoe eerder actie, hoe meer mogelijkheden

Financiële problemen kunnen iedereen overkomen. Het kan het gevolg zijn van een scheiding, ziekte of het verliezen van uw baan. Dit heeft u niet altijd in de hand. Waar u wel voor kunt zorgen is dat het niet erger wordt.

U kunt voor uw huur kosteloos een betalingsregeling starten. Heeft u hier hulp bij nodig? Bel dan (072) 527 65 60. We helpen u graag! Als u hulp nodig hebt met al uw betalingen, dan kunt u schuldhulpverlening aanvragen bij uw gemeente. Kijk daarvoor op [haltewerk.nl/schuld](http://haltewerk.nl/schuld) of bel 14 072 (kies 'Alkmaar'). Hieronder leest u er alvast meer over.

## Hulp bij kleine en grotere geldzorgen

Halte Werk is de sociale dienst van de gemeenten Dijk en Waard en Alkmaar. Ze begeleidt inwoners in het vinden van werk als dat zelf niet lukt, ondersteunt tijdelijk met een uitkering en helpt bij geldzorgen of schulden. Ook zzp'ers of ondernemers met financiële problemen kunnen bij Halte Werk terecht.

Schuldhulpverlening is veel meer dan de schuldsanering met weekgeld dat de meeste mensen kennen. Dat is de laatste stap. Ervoor zijn lichtere vormen van dienstverlening mogelijk, gratis en vrijblijvend. Hoe eerder u hulp vraagt, hoe meer mogelijkheden er zijn om er weer bovenop te komen.

## Enkele voorbeelden van de hulp:

- **Inkomsten en uitgaven in balans brengen**  
Overzicht van de inkomsten en uitgaven is een belangrijke stap naar een meer ontspannen financiële situatie. Halte Werk maakt samen met u een huishoudboekje. Zo ziet u snel waar u geld op kunt besparen.
- **Administratie op orde**  
Heeft u het gevoel dat er overal geld 'weglekt'? Komt u aan het eind van de maand geld te kort of vergeet u tijdig rekeningen te betalen? Halte Werk helpt uw administratie te ordenen.
- **Check op toeslagen en tegemoetkomingen**  
Halte Werk gaat na of u wel alle regelingen gebruikt waar u recht op heeft en helpt deze aan te vragen.
- **Hulp bij moeilijke brieven en invullen formulieren**  
Moeite met het lezen van brieven of het invullen van formulieren? Halte Werk helpt u.
- **Hulp bij grotere geldzorgen**  
Ontvangt u brieven van schuldeisers, incassobureaus of deurwaarders? Of ligt er beslag op uw loon, uitkering of bankrekening? Lukt het niet om een betalingsregeling af te spreken? Neem dan contact op met Halte Werk. Zij kunnen u helpen met het maken van een goede betalingsregeling of het starten van een traject schuldbemiddeling.

## Samen werken aan onze dienstverlening

In de vorige Thuis stond een oproep om mee te denken over onze dienstverlening. Honderdnegeentwintig huurders hebben meegedaan aan het onderzoek waarvan een aantal zich heeft aangemeld voor het klantpanel of voor een verdiepend interview. Daar zijn we heel erg blij mee, want uw mening is belangrijk voor ons. Met uw input verbeteren we onze dienstverlening of spelen we in op toekomstige ontwikkelingen.

In het onderzoek geeft ruim 60% aan standaard zaken online te regelen. De rest van de respondenten geeft de voorkeur aan persoonlijk contact met een medewerker. Ook voor de toekomst is er een grote voorkeur voor telefonisch contact (69%) en contact via Mijn Woonwaard (40%). In totaal geeft 28% aan de balie weleens te bezoeken. Dit gebeurt met name voor sleutelbestellingen, het melden van klachten of het hebben van een afspraak.

Met de antwoorden die zijn gegeven houden we rekening in onze dienstverlening. We verbeteren onze digitale dienstverlening én zorgen dat we telefonisch goed bereikbaar zijn. Denkt u de volgende keer ook mee? Geef u dan op voor het klantpanel via: [woonwaard.nl/klantpanel](http://woonwaard.nl/klantpanel)



## Een nette galerij

Houd uw galerij en de balustrade schoon. Een schone galerij wordt minder snel glad in de winter. Dit geldt natuurlijk ook voor uw balkon.



## Stijging energiekosten?

Heeft u vragen over de stijging van de energieprijzen of wilt u tips om energie te besparen?



Scan de QR code of ga naar [woonwaard.nl](http://woonwaard.nl).

## Reparatie plannen

Eenvoudig en snel uw reparatie doorgeven? Dat doet u online!



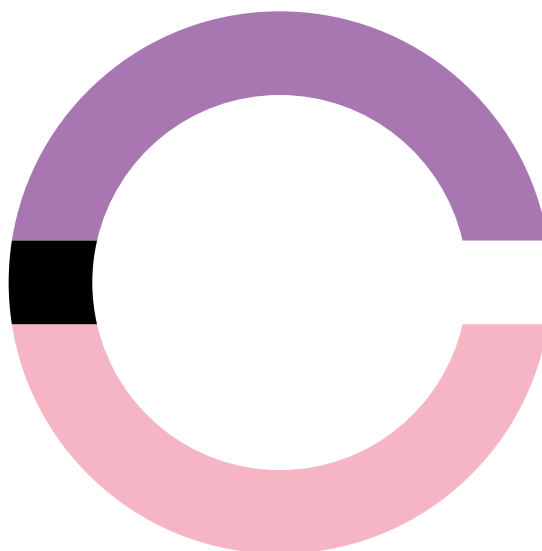
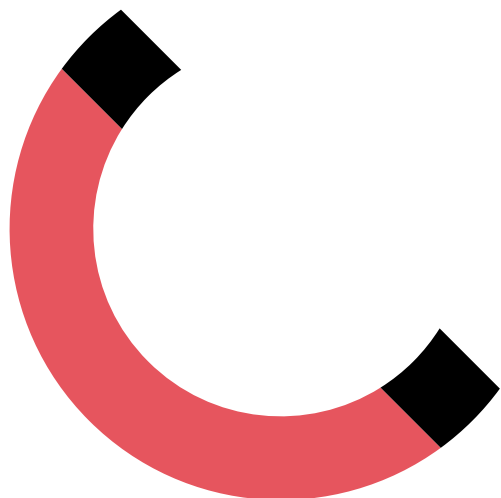
Scan de QR code met uw telefoon om een reparatie in te plannen.



wooncorporatie

# woon waard

Retouradres: Postbus 326 - 1800 AH Alkmaar



**voor iedereen een thuis**

[www.woonwaard.nl](http://www.woonwaard.nl) - (072) 527 6 527