



Uw mening telt – cijfer 8,8

Wij helpen u graag zo goed mogelijk. Om te weten wat u nodig heeft, is het belangrijk dat we goed naar u luisteren. Daarom vragen we onze bewoners regelmatig om hun mening over ons werk. Dit doen we met een klanttevredenheidsonderzoek. In de rubriek 'Uw mening telt' schrijven we hierover. Bewoners geven ons een cijfer en leggen uit wat beter kan. Dit keer vertelt mevrouw Henstra uit Drachten over de plaatsing van een nieuwe keuken in haar woning.

Wie: mevrouw Henstra
Plaats: Drachten
Woont er sinds: januari 2009
Geeft mening over: plaatsing van haar nieuwe keuken

De woningen in de straat van Petra Henstra waren toe aan een nieuwe keuken. Zij kreeg die in september vorig jaar. Het werk was van tevoren gepland. Dit zou ongeveer een week duren. Petra mocht kiezen uit verschillende kleuren en opstellingen. De oude keuken werd gesloopt en maakte plaats voor de nieuwe. Uiteindelijk waren de werkmannen iets langer bezig. Er kwam namelijk een spoedklus tussendoor. Daardoor duurde de verbouwing anderhalve week.

Hoe ging het?

'Eigenlijk ben ik heel tevreden. Vooral over de communicatie van het bouwbedrijf. Alles werd overlegd en ze dachten met mij mee. Toen ik mijn nieuwe keuken moest uitkiezen, lieten ze mij de nieuwe keukens in andere woningen zien. Die waren net opgeleverd. Zo kreeg ik een goed beeld van de mogelijkheden. Dat was heel aardig. En er werden steeds goede afspraken gemaakt over wanneer de mannen kwamen werken. Als ze een paar uur later kwamen dan afgesproken, lieten ze me dat netjes weten. Ik heb niet vaak meegeemaakt dat een verbouwing zo goed verliep. Daarom vond ik het niet erg dat de werkzaamheden wat meer tijd namen.'

'Ik heb niet vaak meegemaakt dat een verbouwing zo goed verliep'

'Vanuit Accolade was er niet zo veel communicatie. Dat is misschien een punt van verbetering. Het was leuk geweest als iemand van Accolade was langsgelopen of even had gebeld. Bijvoorbeeld om te vragen of ik blij was met mijn nieuwe keuken. Ik ben gelukkig heel tevreden. Het is allemaal erg mooi geworden. Ik kreeg van Accolade wel een mail met een vragenlijst over de verbouwing. Die kwam al enkele weken voordat de nieuwe keuken was geplaatst. Ik heb hem daarom wat later ingevuld en teruggestuurd. En ik heb Accolade zelf een mail gestuurd. Ik stuurde ze een positief stukje over de keuken dat ik op Facebook had gezet. Daar hebben ze vriendelijk op gereageerd.'

Wat leren wij hiervan?

We zijn blij dat mevrouw Henstra zo te spreken was over de aannemer. Dit is ook hoe we het graag zien: een onderhoudspartner die meedenkt met onze klant. En iemand die zich aan de afspraken houdt. En zo zie je ook dat als je op tijd communiceert, een klant het niet erg vindt dat de klus iets langer duurt dan vooraf afgesproken. Mevrouw Henstra geeft ons daarnaast nog een goede tip. Het is voor ons een kleine moeite om haar te bellen zodra de keuken is geplaatst. Zo horen we meteen of ze tevreden is. En de vragenlijst? Die hadden we uiteraard pas moeten sturen toen het werk klaar was. We zijn wel blij dat mevrouw Henstra de vragenlijst heeft ingevuld.

Meer info

Meer weten over klantonderzoek? Meer informatie vindt u op: [Klanttevredenheid](#).





Op de foto staan van links naar rechts: Esther Hoekstra, Michiel Visser, Henny de Ruiter, Karin Rauwerda en Juanita Schanssema.

Een fijne woning nu en later? De wooncoach Senioren denkt met u mee

We worden allemaal steeds ouder. Ook wonen we steeds langer thuis. Dit is geen probleem zolang alles goed gaat. Maar soms veranderen er dingen. Zoals uw gezondheid, gezinssamenstelling of leefomgeving. En dan past een woning ineens niet meer zo goed. Het huis wordt te groot. Traplopen wordt lastiger. Of uw tuin onderhouden lukt niet meer. Verhuizen kan dan de oplossing zijn. Of een aanpassing in uw woning. Om de grote groep oudere huurders hierbij te helpen, heeft Accolade nu wooncoaches Senioren. Want iedereen moet prettig, veilig en betaalbaar kunnen wonen.

Michiel Visser is vakman en wooncoach Senioren bij Accolade. Hij komt bij veel mensen thuis. Zo zag hij eens dat een echtpaar de tuin niet meer bijhield, omdat ze beiden slecht ter been waren. En hij trof een oudere dame die de trap niet meer goed op kwam. Als Michiel zo'n situatie ziet, vraagt hij of hij de mensen kan helpen. Soms is een aanpassing in het huis de oplossing. Soms is het beter dat ze zich inschrijven voor een woning die beter bij hen past.

Eigen keus

Esther Hoekstra is regisseur Wonen & Leefbaarheid en ook wooncoach Senioren. Zij vindt het belangrijk dat mensen een keuze hebben. Esther vertelt: 'Veel mensen staan niet ingeschreven als woningzoekende omdat zij graag tot het einde in hun huidige woning willen blijven. Maar als dat door omstandigheden niet meer kan, móeten ze wel verhuizen. En als dat op korte termijn moet, is er vaak niet veel keus. Als mensen zich op tijd inschrijven, bouwen ze inschrijf-

duur op. Ons advies is dan ook: schrijf je op tijd in op www.frieslandhuurt.nl. Dan is er meer keuze.'

'Als mensen zich op tijd inschrijven, hebben ze later meer keuze in waar ze naartoe willen'

Lagere woonlasten

Michiel en Esther horen regelmatig dat ouderen het niet gemakkelijk vinden om te verhuizen. Het is ook een hele stap als je ergens al lang woont. Je wilt je vertrouwde huis en buurt niet zomaar verlaten. Vaak kunnen ook niet alle meubels en spullen mee als mensen kleiner gaan wonen. En je moet veel regelen. Dat is de ene kant van het verhaal. De andere kant is dat kleiner wonen soms lagere woonlasten betekent. Seniorenwoningen zijn gelijkvloers en zitten vaak dicht bij winkels, een wijkcentrum of andere voorzieningen. En verhuizen naar een seniorencomplex kan fijn zijn omdat de buurtbewoners er in dezelfde levensfase zitten. Zij hebben vaak meer tijd voor sociale activiteiten dan mensen met een drukke baan en een jong gezin.

Regelen

Esther: 'Wij gaan graag met de mensen in gesprek. Dan kijken we samen welke woningen geschikt zijn en hoe we de mensen verder kunnen helpen. We berekenen bijvoorbeeld de woonlasten of brengen ze in contact met een verhuisbedrijf. En we hebben contact met gemeenten over regelingen voor inwoners met een klein budget.' Michiel vult aan: 'Het is vooral belangrijk dat mensen zich op tijd inschrijven voor een seniorenwoning. Ze kunnen dan rustig afwachten welke woningen er voorbij komen. En ze kunnen hun voorkeur aangeven voor een bepaalde wijk of woning.'

'Mensen verdienen een woning waar zij de rest van hun leven fijn kunnen wonen.'

Een wooncoach per gemeente

Elke gemeente waar Accolade woningen verhuurt, heeft zijn eigen wooncoach. Esther: 'Wij helpen graag mensen die anders misschien later zeggen: was ik maar eerder ver-



huisd. Dat vinden we zonde. Iedereen verdient een fijne plek. Voor senioren moet dat een mooie woning zijn waar zij zo lang mogelijk kunnen blijven.’ De komende tijd laten de wooncoaches Senioren meer van zich horen. Michiel vertelt: ‘We zijn van plan om met onze Straatbuzz op pad te gaan naar wijken en buurten waar veel van onze oudere huurders wonen. Op die manier gaan we laagdrempelig met ze in gesprek.’

Contact

Voor contact met de wooncoach Senioren in uw gemeente belt u naar telefoonnummer 0513 - 433 633 of mailt u naar wooncoaches-senioren@accolade.nl. De wooncoach Senioren komt graag bij u langs. Kijk voor meer informatie op www.accolade.nl/senioren.

Wie zijn de wooncoaches?

- Juanita Schanssema – gemeente Heerenveen
- Karin Rauwerda – gemeente Waadhoeke
- Henny de Ruiter – gemeente De Fryske Marren
- Esther Hoekstra – gemeente Súdwest-Fryslân
- Michiel Visser – gemeente Smallingerland



In januari was er brand in één van onze huurwoningen door een bio-ethanolhaard.

Energie besparen? Pas op met alternatieve verwarming

Ondanks dat de energieprijzen niet meer zo hoog zijn als vorig jaar, wil iedereen graag besparen op energie. Soms zetten mensen hun cv-ketel uit en verwarmen ze hun huis met een petroleumkachel of bio-ethanolhaard. Levensgevaarlijk! In dit artikel leggen we uit waarom we deze alternatieve manieren van verwarmen afraden. En we vertellen wat u wel kunt doen.

Haal geen petroleum-, gel-, gas-, hout- kachel of bio-ethanolhaard in huis

Dit zijn namelijk open toestellen. Dat betekent dat het apparaat zijn zuurstof uit de woonruimte haalt. De verbrandingsgassen komen weer in dezelfde ruimte. Als je als bewoner weinig ventileert heb je een grotere kans op vergiftiging door koolmonoxide. Daarbij zijn petroleum, gel, gas en bio-ethanol zeer brandbaar. Het komt regelmatig voor dat hierdoor een woningbrand ontstaat. Om die reden is een omgekeerde bloempot met kaars ook niet verstandig. [De Woonbond](#) schreef er al eens een artikel over.

Gebruik kaarsen niet als enige verlichting

Een paar kaarsen laten branden is geen probleem. De hele woonkamer vol zetten met kaarsen wel. Naast dat het brandgevaarlijk is, komt er veel fijnstof vrij. En dit is weer schadelijk voor uw gezondheid én het milieu.

Zet uw cv-ketel niet uit

Zet u uw cv-ketel helemaal uit? Dan wordt uw woning in bepaalde ruimtes erg koud. In koude huizen krijgt schimmel meer kans. Dit is slecht voor uw gezondheid.

Laat ventilatieroosters open

Om gezond te wonen is het belangrijk dat u uw huis [goed ventileert](#). Slechte ventilatie leidt tot schimmelvorming en gezondheidsproblemen. En wist u dat het verwarmen van een slecht geventileerd huis meer energie kost? Ventileren is dus ook zuiniger.

Een elektrische kachel kan een goed alternatief zijn

Een elektrische kachel kan goedkoper zijn als u enkele uren warmte nodig heeft in een kleine ruimte. Er zijn drie soorten: infraroodkachels, radiatorkachels en ventilatorkachels. Infrarood is de meest zuinige. Dit komt omdat deze een oppervlak verwarmt en niet de hele ruimte. Dat is wel het geval bij de radiator- en ventilatorkachel. Let wel op dat u elektrische kachels niet te dicht bij gordijnen of een droogrek zet. En leg er nooit kleding overheen. Want ook dan is de kans op brand aanwezig.

Meer tips om energie te besparen

Energie besparen kan op veel manieren. Hieronder leest u vijf tips:

1. Niet thuis en geen vloerverwarming? Zet uw thermostaat op 15 graden.
2. Houd radiatoren vrij en hang er geen gordijnen voor.
3. Douche maximaal 5 minuten.
4. Zet elektrische apparaten uit en niet op stand-by.
5. Gebruik radiatorfolie, tochtstrips en ledlampen.



Meer [duurzame tips](#) leest u op onze website.

Wat doen wij?

We zijn druk bezig om onze woningen te verduurzamen. Zo heeft 55 procent van onze woningen al een energielabel van B of hoger. Alle nieuwe huizen die we de afgelopen jaren bouwden zijn volledig elektrisch. Deze huizen hebben geen gasaansluiting meer. Daarnaast willen we al onze huizen in 2050 CO2-neutraal hebben.

Meer info

Wilt u meer weten over energie besparen? Bekijk onze pagina www.accolade.nl/besparen eens.



Tuinkalender februari en maart

In februari en maart is uw tuin of balkon soms nog in winterse sferen. Toch staat u ervan te kijken wat u al kunt doen in uw tuin in deze tijd van het jaar. Op een zonnige dag kunt u al genieten van de eerste bloeiers. Hieronder geven we u enkele bloeiende tips.

Februari

- Alle winterharde planten, struiken of bomen kunt u alvast planten, zolang het niet vriest. Bijvoorbeeld de Camelia of de Vleesbes. Gaat het vriezen nadat u geplant heeft? Dan is dat niet erg. Vorstgevoelige planten kunt u beter vanaf het voorjaar planten.
- Begin met voorzaaien in huis in een bak of tuinkas.
- Februari is een uitstekende tijd om fruitbomen te snoeien. Snoei het liefst bij droog weer en niet als het vriest.
- Voor uw balkon of terras zijn dit ideale planten voor februari:
 - bloembollen

- helleborus
- longkruid
- camellia
- winterheide

Planten in potten zijn kwetsbaarder voor vorst dan planten in de volle grond. Zet de potten daarom bij elkaar, zodat ze wat beschutting hebben.

- Wied vast onkruid tussen voegen. Alles wat u nu doet hoeft u straks niet meer te doen.
- Voedsel is nog schaars in deze wintermaand. Help tuinbeestjes door een insectenhotel in uw tuin of op uw balkon te zetten.
- Maak nestkasten voor vogels schoon. Ze kunnen daarin straks weer broeden.

Maart

- Knip het blad van wintergroene bodembedekkers af met een scherpe heggenschaar. Zo wordt de vorming van nieuw blad gestimuleerd.
- In maart is het tijd om uw rozen te snoeien. Ze blijven dan compact en bloeien dan extra rijk. Houd een aantal stevige takken over die goed verdeeld zijn en snoei ze tot op drie à vijf ogen vanaf de grond.
- Wilt u deze zomer genieten van een heerlijke aardbeienoogst? Breng dan een laag compost op de grond aan en strooi wat aardbeienmest. Een goede planttijd voor nieuwe aardbeiplanten is april.
- Snoei siergrassen tot 30 cm boven de grond, vlak voordat nieuw groen tevoorschijn komt. Wordt de pol te groot? Dan kunt u ze na het snoeien uitgraven en met een scherpe spade delen.
- Ook de hortensia kunt u snoeien. Bij boerenhortensia's hoeft u alleen de bloemen uit te knippen. Pluimhortensia en 'Annabelle' kunt u tot ongeveer 30 cm van de grond snoeien. Snoeien doet u om de struik te verjongen of kleiner te maken.

Benieuwd naar meer tuintips? Kijk eens op [Tuinkalender | Tuininspiratie | Wat er nu moet gebeuren in de tuin \(groei.nl\)](#)

Deel uw tuintip en maak kans op een leuke prijs!

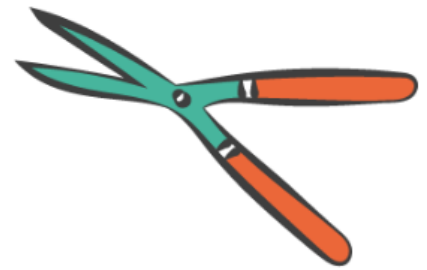
Heeft u een leuke tuintip? Een tip die uw balkon of tuin opfleurt? Die goed is voor het klimaat, de bijen en insecten? Deel uw tuintip met ons en maak kans op een leuke prijs! Stuur uw tip uiterlijk 15 april naar bijons@accolade.nl. De leukste tuintips delen we in Bij ons 55.



Deel uw tuintip en maak kans op een leuke prijs!

Heeft u een leuke tuintip? Een tip die uw balkon of tuin opfleurt? Die goed is voor het klimaat, de bijen en insecten?

Deel uw tuintip met ons en maak kans op een leuke prijs! De leukste tuintips delen we in Bij ons 55. Stuur uw tip uiterlijk 15 april naar bijons@accolade.nl.



Voorkom wisselend warm en koud water

Heeft u thermostaatkraan waar soms wisselend koud en warm water uitkomt? Dit probleem hoeft niet altijd aan de cv-ketel te liggen. Soms komt dit door vervuiling in de waterleiding. Onze vakman heeft een handige tip.

Elke maand een soort reset

- Zet de thermostaatregelknop op koud en laat 30 seconden water eruit lopen.
- Zet daarna de thermostaatregelknop 30 seconden op heet water.
- Hierna zet u de regelknop weer op de gewenste temperatuur.

Idee voor Schoolstraat krijgt vorm

Inmiddels zijn we al een tijdje onderweg met het project aan de Schoolstraat 10 in Heerenveen. Daar staan nu nog twee oude loodsen. Samen met een groep toekomstige bewoners en INBO Architecten geven we steeds meer vorm aan deze locatie in de wijk Heerenveen-Noord.

Maximale inspraak voor huurders staat centraal. Er ligt nu een schetsontwerp voor negen woningen. Ook starten we met de aanbesteding. Lees meer op www.accolade.nl/schoolstraat.



Nieuwe prestatieafspraken met onze gemeenten, collega-corporaties en huurdersorganisaties

De afgelopen maanden werkten we weer aan nieuwe prestatieafspraken met de gemeenten, collega-corporaties en huurdersorganisaties in ons werkgebied. We maakten afspraken over het wonen voor 2024 en in een aantal gemeenten ook over de jaren daarna. Het gaat dan om de betaalbaarheid, duurzaamheid, kwaliteit en beschikbaarheid van woningen. Maar vooral ook om wonen & zorg, huisvesting van aandachtsgroepen en de leefbaarheid in onze wijken en buurten.

Wij dragen bij aan de woonvisie van de gemeente

Voor 1 juli 2023 deden we een bieding aan de gemeenten waar wij honderd of meer wooneenheden hebben. Hierin gaven we aan welke bijdrage wij als woningcorporatie willen leveren aan de woonvisie van de gemeente. Daarna gingen we in gesprek over onze bieding. Uiteindelijk maakten we met huurdersorganisaties, andere woningcorporaties en de gemeenten prestatieafspraken. Dit zijn in de gemeenten Smallerland en Súdwest-Fryslân afspraken



voor 2024. In de gemeenten De Fryske Marren, Waadhoeke en Heerenveen kozen we voor prestatieafspraken voor meerdere jaren (3-5 jaar).

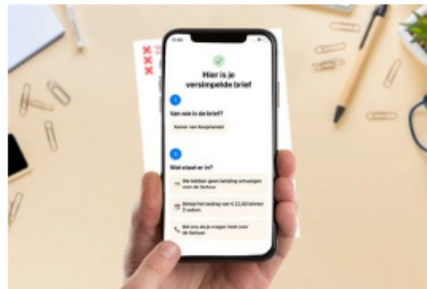
Waar vindt u de prestatieafspraken?

U vindt de gemaakte prestatieafspraken per gemeente onderaan deze pagina en op www.accolade.nl/prestatieafspraken.



Tips om te ventileren

De lucht in huis raakt snel vervuild. Bijvoorbeeld door koken en schoonmaken. Vervuilde lucht is ongezond. Om de lucht in huis gezond te houden is het belangrijk om te ventileren. De Woonbond schreef er een artikel over. Kijk op www.woonbond.nl.



Lees Simpel App

Lees Simpel is een app die mensen helpt om ingewikkelde brieven te lezen. Download de app en scan een ingewikkelde tekst. U leest daarna een korte samenvatting van de inhoud van de tekst. Wel zo simpel! Ga voor meer informatie naar www.leessimpel.nl.



Recht op huurtoeslag?

Meer dan de helft van de Nederlanders ontvangt een toeslag. Wist u dat de grenzen om in aanmerking te komen voor huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget in 2024 allemaal omhoog gaan? Check of u er recht op heeft op www.toeslagen.nl.

