



Bij ons

Nieuwsbrief 52

oktober 2023

Uw mening telt – cijfer 7,1

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 Schwerzel uit Heerenveen over de afhandeling van een reparatieverzoek voor haar douche.

Wie: Mevrouw Schwerzel
Plaats: Heerenveen
Woont er sinds: september 2013
Geeft mening over: afhandeling reparatie

Irene Schwerzel klaagt niet snel. Haar douche werd steeds spontaan warmer en kouder tijdens het douchen. Het voelde niet prettig, maar ze doucht nooit zo lang. Na verloop van tijd raakte ze eraan gewend. Pas na maanden trok ze aan de bel. Haar zoon en kleindochter hadden bij haar gelogeed. Zij vonden het ook niet fijn om zo te douchen. Daarom nam Irene contact op met Accolade. Ze diende een reparatieverzoek in.

Wat kan beter?

'Nou, helemaal niet veel hoor. Er is eigenlijk maar één puntje van verbetering. De mevrouw van Accolade luisterde niet zo goed naar mijn verhaal. Ik vertelde haar dat mijn douche steeds warmer en kouder werd. Zij vertelde mij daarna dat ik contact moest opnemen met installatiebedrijf Breman. Dat deed ik, maar zij zeiden dat ik toch bij Accolade moest zijn. Ik werd dus van het kastje naar de muur gestuurd. Maar het is uiteindelijk heel goed door Accolade opgelost. Dat is natuurlijk het belangrijkste.'

'Ik ben heel blij dat ik weer warm kan douchen'

'Een paar dagen na mijn verzoek kwam er een aardige monteur langs. Hij heeft eerst het kalkfiltertje in de kraan vervangen. Hij hoopte dat dit de oplossing zou zijn. Toch bleek het probleem niet verholpen. Toen heeft hij er een hele nieuwe mengkraan op gezet. Sindsdien doet de douche het weer! De monteur had geen tijd voor koffie. Er stonden nog meer klanten op zijn lijstje. Maar hij heeft het probleem in een half uurtje keurig opgelost. Ondertussen hebben we gezellig gepraat. Ik ben heel blij dat ik nu weer lekker warm kan douchen.'

Wat leren wij hiervan?

Het is vervelend dat mevrouw Schwerzel zich heen en weer gestuurd voelde. Vaak denken we bij problemen met warm water al snel dat het aan de cv-ketel ligt. Maar dit is bij wisselend koud en warm water niet altijd het geval. Gerard Nijmeijer is Uitvoerder Dagelijks Onderhoud bij Accolade en weet hier alles van. 'Als iemand belt met wisselend koud en warm water, ligt het vaak aan de doorstroming vanaf de cv-ketel naar de douchemengkraan. Hierbij kun je denken aan vervuiling of verkalking in de douchekraan of douchekop. Gelukkig is dit snel verholpen. Onze medewerkers aan de telefoon hebben we hier beter over geïnformeerd. Het is belangrijk dat ze doorvragen. Is er sprake van wisselend koud en warm water? Dan komt onze eigen onderhoudsmedewerker langs. Heeft een klant geen warm water? Dan schakelen we de klant door naar Breman of Feenstra.' Huurders mogen bij geen warm water ook zelf contact opnemen met Feenstra of Breman.

Waarom ventileren dé oplossing is voor de meeste vochtproblemen

Veel reparatieverzoeken die we binnenkrijgen gaan over vocht en schimmel. Oorzaak is altijd een te hoge vochtigheid. Soms komt dit doordat er iets mis is in



uw woning. Ook verkeerd gebruik van de woning kan een oorzaak zijn. In dit artikel leggen we u uit waarom ventileren dé oplossing is voor de meeste vochtproblemen.



12 liter vocht per dag

Wist u dat een gemiddeld gezin per dag zo'n 12 liter vocht produceert? Een vochtige lucht ontstaat niet alleen door koken, drogen van de was en douchen. Het komt ook bijvoorbeeld door ademen en transpireren. Nieuwbouwhuizen zijn in de beginjaren vaak extra vochtig. De materialen waarmee ze gebouwd zijn bevatten bouwvocht. Dat moet nog verdampen. Als vuistregel geldt dat bij kamertemperatuur de vochtigheid tussen de 40 en 70 procent moet liggen. Dit hangt wel af van de buitentemperatuur. Er zijn apparaten te koop die de luchtvochtigheid meten. U kunt dit ook laten meten door een van onze vakmannen.

Ventileren en nog eens ventileren

De enige manier om de lucht in huis gezond te houden is door de hele dag te ventileren. Zo voorkomt u niet alleen schimmel en vochtplekken in huis. Ventileren is ook goed voor uw gezondheid. Vochtige en ongezonde lucht in huis veroorzaakt klachten zoals hoofdpijn, keelpijn, allergieën en astma. Een goede ventilatie van alle ruimtes in huis is vooral van belang tijdens een koude winterperiode.

Het verschil tussen luchten en ventileren

Luchten is iets anders dan ventileren. Een paar uur een raam openzetten is niet voldoende. Het effect hiervan op de kwaliteit van de lucht is snel verdwenen. Zelfs al na een half uur! Maar hoe moet het dan wel? Laat bijvoorbeeld de ventilatieroosters in de ramen altijd een stukje open. Heeft u geen roosters? Houd dan altijd een (klap)raam op een kierdje. Beschikt u over een mechanisch ventilatiesysteem? Zorg dan dat het altijd aan staat.

Ventileren én verwarmen is duurzamer

Naast ventileren is het belangrijk dat u de ruimte ook blijft verwarmen. Als u continu ventileert, krijgen vocht, schimmels en huisstofmijt minder kans. Bovendien bespaart u op die manier op uw stookkosten. Hoe vreemd dat misschien ook klinkt. Het verwarmen van vochtige lucht kost meer energie dan het verwarmen van droge lucht. Dus als u de hele dag ventileert, hoeft u uiteindelijk minder te stoken. Zorg dat een ruimte niet kouder is dan 15 graden.

Wat kunt u doen?

- Douche niet te lang.
- Droog na het douchen de wandtegels met een wisser en neem af met een doek.
- Laat de deur van de badkamer een stukje open.
- Zet uw ventilatiesysteem in de douche op de hoogste stand tijdens het douchen. Laat deze na het douchen nog minimaal een kwartier aan staan.
- Droog de was als het even kan buiten.
- Verwarm elke ruimte in uw huis op minimaal 15°C.
- Houd ventilatieroosters schoon, zo blijft de ventilatiestroom optimaal.
- Heeft u een mechanische ventilatie? Zet deze nooit uit.
- Zet de afzuigkap aan tijdens het koken. Laat deze ook na het koken nog minimaal een kwartier aan staan.

Meer info

Kijk op www.accolade.nl/ventilatie voor meer informatie. Hier kunt u ook een brochure downloaden over dit onderwerp. Blijft u vochtproblemen houden? Neem dan contact met ons op. Onze vakman komt bij u langs om te kijken naar een oplossing.

Berichten huurbetaling nieuwe uitstraling!

Vanaf 9 oktober zien onze berichten over huurbetaling er anders uit. We maakten de tekst begrijpelijker en de betaalknop is beter zichtbaar. We gebruiken nu ook iconen. Zo komt de boodschap duidelijker over. En als huurder weet u meteen wat u moet doen.

Voor wie geldt dit?

Krijgt u elke maand een mail met betaallink van ons? Die ziet er vanaf 9 oktober anders uit. U ziet meteen wat u moet betalen en voor welke datum. Heeft u een betaalachterstand? U ontvangt dan een herinnering van ons in deze nieuwe stijl.





Geen omkijken naar uw huurbetaling met automatische incasso

Bijna 80 procent van onze huurders betaalt via automatische incasso. Zo heeft u geen omkijken naar uw huurbetaling. U merkt dan niks van deze verandering. Uw huur gaat automatisch naar ons. Alleen bij een huurachterstand ontvangt u een herinnering of aanmaning in deze nieuwe opmaak.

Hoe kan ik mijn huur betalen?

Zowel voor u als voor ons is betalen via automatische incasso het handigst. U kunt uw huur ook op andere manieren betalen. Meer hierover leest u op onze website.

Bouw acht woningen Stationsweg in volle gang

Aannemer VDM Woningen uit Drogeham is in opdracht van ons gestart met de bouw van acht sociale huurwoningen. De huizen komen tegenover de Jumbo aan de Stationsweg in Drachten. Naar verwachting zijn ze in de zomer van 2024 klaar om bewoond te worden.

Energiezuinig wonen

De huizen zijn volledig elektrisch. Ze krijgen een tuin en een berging. Er komen twee slaapkamers op de eerste verdieping. Ook is daar een badkamer met een tweede toilet. De huurprijs blijft betaalbaar, onder de sociale huurtoeslaggrens.

De planning

De fundering en de voorbereidingen voor de begane grondvloer van de woningen is zo goed als klaar. Na de bouwvak start VDM Woningen met de daadwerkelijke bouw. VDM Woningen is een bouwbedrijf dat

haar woningen grotendeels in de geïndustrialiseerde fabriek maakt. Het voordeel hiervan is dat op de bouwlocatie een kortere bouwtijd nodig is. Waarschijnlijk kunnen we begin 2024 met de woningen adverteren op www.frieslandhuurt.nl. Geïnteresseerden kunnen het beste www.accolade.nl/stationsweg of onze Facebookpagina hiervoor in de gaten houden. In de zomer van 2024 zijn de woningen klaar.

Meer info

Wilt u op de hoogte blijven van de bouw? Volg dan het project via www.bouwbuur.nl. In de zoekbalk vult u 'Stationsweg Drachten' in. U kunt uw e-mailadres invullen en zo op de hoogte blijven van het project. Meer informatie over het project leest u ook op www.accolade.nl/stationsweg.



Duurzame tips

Wat kan ik zelf doen om energie te besparen in mijn woning? Door bewust om te gaan met energie, kunt u besparen op de energierekening. Op deze pagina een paar tips:

Algemene tips

- Gebruik water uit de regenton. U kunt hiermee de planten besproeien en de auto wassen.
- Is het mooi weer? Droog uw was buiten.
- Gebruikt u toch een droger? Stop een schone tennisbal in de droger. De was is sneller droog én uw kleding kreukt minder.
- Laat de kraan niet onnodig openstaan. Draai deze alleen open als u het water gelijk gebruikt. Bijvoorbeeld bij het tandenpoetsen.
- Houd tijdens het koken de deksel op de pan.
- Sluit uw deuren en ramen nadat u geventileerd heeft.
- Gebruik een deurdranger of plaats tochtstrips.



Elektra

- Koop een buitenlamp met bewegingsmelder, zodat de lamp niet altijd brandt.
- Vervang elke kapotte lamp door een LED-lamp. LED-lampen gaan langer mee en zijn beter voor het milieu. Doe lampen uit wanneer u niet in de ruimte bent.
- Zet apparaten echt uit, dus ook niet stand-by. Dit is ook veiliger in verband met brandgevaar. Standby-apparaten uitzetten hoeft niet veel werk te zijn; met een stekkerblok met een aan-/uit-schakelaar is het een kwestie van één druk op de knop.
- Haal dus ook laders uit stopcontacten als ze niet worden gebruikt.
- Investeer in energiezuinige apparaten. Halogeenlampen en lampen met een dimmer hebben vaak een transformator. Deze verbruiken ook stroom als de lamp uit is. U kunt het beste gewoon de stekker uit het stopcontact trekken.
- Apparaat vervangen? Let dan op het energielabel. Op www.energielabel.nl/ apparaten vindt u per apparaat achtergrondinformatie over wat een hoger label oplevert.
- Een screensaver bespaart meestal geen energie. Pas de instellingen van uw computer aan om het stroomverbruik te verminderen.
- Gebruik de ecostand. Vaak zit er een ecostand op uw cv-installatie, vaatwasser en wasmachine. Dit bespaart energie.
- Probeer de wasmachine altijd vol te draaien.
- Geef ruimte aan uw koelkast. Wist u dat uw koelkast aan de achterkant warmte afgeeft? Een vrijstaande koelkast moet daarom minimaal tien centimeter van de muur staan. Dat scheelt electriciteit.
- Verwijder regelmatig het stof aan de achterkant van uw koelkast.
- Een lege koelkast kost energie. Heeft u weinig in uw koelkast staan? Vul uw koelkast dan met flesjes water. Dan verbruikt de koelkast minder energie dan dat u uw koelkast leeg laat.
- Heeft u zonnepanelen? Gebruik zoveel mogelijk uw eigen opgewekte energie. Draai de wasmachine als de zon schijnt. Zo gebruikt u direct uw eigen opgewekte energie.

Verwarming

- Controleer regelmatig het waterpeil van uw



- cv. Deze moet tussen de 1,5 en 2 bar zitten.
- Ontlucht de radiatoren regelmatig. De cv wordt zo veel sneller warm.
- Zet uw CV een graadje lager.
- Verwarm alleen de ruimtes waar u in verblijft.
- Plak radiatorfolie aan de achterzijde van de verwarming. Dit voorkomt onnodige stralingswarmte.
- Houd uw radiatoren aan de binnenkant en achterkant schoon. Zo kan de warmte zich beter verdelen.
- Heeft u een mengkraan met één hendel voor warm en koud? Draai dan na gebruik altijd de hendel naar rechts (koud). Dan slaat de cv-ketel niet onnodig aan als u de kraan weer eventjes gebruikt.
- Sluit de deur als u een ruimte verlaat.
- Houd radiatoren vrij. Zet geen meubels voor uw radiatoren en hang er geen gordijnen voor. Er ontsnapt dan minder warmte naar de buitenmuur.
- Doe 's avonds uw gordijnen dicht. Zo blijft de warmte beter in uw woning.

Geldproblemen? Wij staan voor u klaar!

Huurconsulenten Sandra en Franciska helpen huurders met een betalingsachterstand

Het liefst zouden ze huurders die de huur niet kunnen betalen, meteen spreken. Om samen te zoeken naar een oplossing en om te voorkomen dat de problemen groter worden. Toch lukt dat niet altijd. Mensen schamen zich. Of ze denken dat ze het zelf moeten oplossen. Onze huurconsulenten willen huurders aanraden om tóch contact met hen op te nemen, als het financieel even moeilijk is. 'Wij vinden niets gek en er is heel veel mogelijk.'

Franciska Oosterloo en Sandra Groenewold zijn huurconsulenten op de afdeling Incasso van Accolade. Franciska werkt er al ruim 30 jaar en Sandra kwam 3,5 jaar geleden in dienst. Wat ze de hele dag doen? Mensen helpen. Hoe meer, hoe beter.





Oog voor de mens

‘Wij zoeken contact met huurders die een maand of vaker de huur niet hebben betaald’, vertelt Franciska. ‘Dat doen we niet alleen omdat we willen dat ze wél betalen, maar vooral om ze te helpen. We werken nu gelukkig met meer oog voor de mens. We vragen naar hun situatie. Of we ze mogen helpen. Mensen raken natuurlijk niet voor de lol in de problemen. Er is altijd een reden.’

‘Mensen raken niet voor de lol in de problemen’

Alles uit de kast

Maar als je niets weet, kun je ook niet helpen. Daarom zoeken Franciska, Sandra en hun vijf collega’s, huurders met een betaalachterstand op. Ze bellen, mailen, appen, sturen brieven en gaan persoonlijk bij de mensen langs. Sandra: ‘We trekken alles uit de kast. Want als we niets doen, worden de problemen vaak groter. Kleine geldproblemen zijn sneller en gemakkelijker op te lossen dan grote. Als je één maand de huur niet hebt betaald, is het nog te overzien. Maar na twee of drie maanden is een schuld zomaar meer dan duizend euro.’

Handige contacten

Er zijn verschillende manieren waarop Sandra en Franciska huurders kunnen helpen. Zo hebben ze veel handige contacten. Ze kennen de vroegsignaleerders van verschillende gemeenten. Zij nemen de financiën door met inwoners die schulden hebben en overleggen met instanties of er betalingsregelingen mogelijk zijn. Daarnaast hebben Sandra en Franciska contact met deurwaarders, schuldhulpmaatjes, bewindvoerders, schuldregelaars, budgetcoaches en met Vluchtelingenwerk.

Veel mogelijk

Mensen reageren heel verschillend op een helpende

hand. Sommigen zien Sandra en Franciska als ‘huurinnners’ die alleen maar uit zijn op geld. Anderen zijn blij en willen afspraken maken. Weer anderen hebben tijd nodig. Die willen de problemen eerst zelf oplossen en trekken pas aan de bel als het écht niet lukt en de schulden te groot zijn. Er zijn gelukkig ook veel mensen die opgelucht reageren en een oplossing willen. En dan is er heel veel mogelijk.

Behapbare oplossing

‘Wij houden altijd rekening met de situatie van mensen’, legt Franciska uit. ‘Als we afspraken maken over het aflossen van de huurachterstand, houden we daarbij rekening met het geld dat mensen maandelijks ontvangen en wat hun vaste lasten zijn. Als mensen echt open staan voor hulp, zijn we heel soepel. We willen dat het aflossen van de schuld behapbaar is.’

‘Ook werkgevers zijn vaak best bereid te helpen’

Kop in het zand

De situaties van mensen met geldproblemen zijn heel verschillend. Sommigen hebben een goede baan maar een verkeerd uitgavenpatroon. Zo sprak Sandra eens een vrouw die genoeg geld verdiende, maar veel te veel geld uitgaf. ‘Ze zat veel met collega’s op terrasjes, ging vaak uit eten en het geld vloog eruit. Dat had ze zelf niet door, want ze keek niet op haar bankrekening. Ze stak haar kop in het zand. De schulden waren zo hoog opgelopen, dat ze uit haar woning zou worden gezet. Gelukkig regelde ze met haar werkgever net op tijd een budgetcoach en een aflossingsregeling voor haar schulden. Werkgevers zijn best vaak bereid om te helpen.’

Onverwachte problemen

Er zijn ook huurders met een bijstandsuitkering, bij wie bijvoorbeeld de wasmachine of auto kapot gaat. Franciska: ‘Die mensen hebben geen geld voor onverwachte kosten. Zij komen maar nét rond. Ze betalen dan eerst die wasmachine of reparatie en dan is er geen geld meer voor de huur.’

Levensveranderingen

Naast onverwachte kosten, zijn ook veranderingen in het leven vaak een oorzaak voor geldproblemen. Bijvoorbeeld een scheiding, geboorte, overlijden, ziekte of samenwonen. Dit kan veel invloed hebben op de uitgaven of op toeslagen, waardoor er minder geld binnenkomt. Wat de reden ook is: Sandra, Franciska en hun collega’s zijn er voor alle huurders. En de vroegsignaleerders van de gemeenten zijn er zelfs voor iedereen. Ze begrijpen de schaamte van mensen en de drempel om contact op te nemen. Ons ad-



vies: steek vooral níet de kop in het zand.

Contact

Sandra: 'Bel ons op 0513 - 433 633, mail ons via contact@accolade.nl of kom langs. Het is maar net wat iemand fijn vindt. Zorg er in ieder geval voor dat je niet van één naar twee maanden huurachter-

stand gaat. Of nog meer. Iedereen kan in de problemen raken en het maakt ons niet uit hoe de schulden zijn ontstaan. We zijn allemaal mensen. Wij willen gewoon samen op zoek naar de beste oplossing. Daar zijn wij voor.'

Meer informatie

- accolade.nl/geldzorgen
- accolade.nl/hulp



Elf nieuwe woningen Gentiaansingel

Voor de huurwoningen aan de Gentiaansingel 20 t/m 38 in Jubbega hebben we wijkvernieuwingsplannen. Op deze plek komen 11 nieuwe sociale huurwoningen. De nieuwbouw bestaat uit kleine gezinswoningen in een rij. [> Lees meer](#)



Elf koopwoningen K. Molweg

In Jubbega laten we 11 sociale koopwoningen bouwen. De woningen aan de K. Molweg 4 t/m 18 in Jubbega waren in slechte conditie. De huizen zijn inmiddels gesloopt. Aannemer Plegt-Vos bouwt en verkoopt deze woningen. [> Lees meer](#)



Sam voor alle kinderen

Schoolspullen, sporten, muziek en zwemles, een verjaardag vieren of een uitje. Het lijkt normaal, maar niet elke ouder kan het betalen. Bent u een ouder met weinig geld of kent u een kind dat opgroeit in deze situatie? Kijk dan op www.samenvoorallekinderen.nl.



Volgt u ons al?

Volgt u onze Facebookpagina al? Handig, want u kunt via onze Facebookpagina ook direct berichten naar ons sturen. Daarnaast plaatsen we regelmatig nieuws en tips via deze pagina. www.facebook.nl/accolade.nl.



Burgernet

Werk samen met de politie aan veiligheid. Hoe meer mensen deelnemen, hoe sneller een persoon of voertuig wordt gevonden. Via de Burgernetapp ontvangt u ook regionale en landelijke AMBER Alerts als een kind in levensgevaar is. Kijk op www.burgernet.nl.

