



# Bij ons

**Nieuwsbrief 53**  
**december 2023**

## Uw mening telt – cijfer 7,2

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 meneer Bottenbley uit Drachten over de afhandeling van het planmatig onderhoud aan zijn appartement.

**Wie:** Meneer Bottenbley  
**Plaats:** Drachten  
**Woont er sinds:** januari 2013  
**Geeft mening over:** planmatig onderhoud

Het appartement van Paul Bottenbley was toe aan planmatig onderhoud. De woning kreeg dubbel glas en een nieuw mechanisch ventilatiesysteem. Hiermee is het wooncomfort van de woning verbeterd. Ook heeft de woning nu een hoger energielabel. De werkzaamheden vielen hem erg mee. Meneer Bottenbley is vooral blij dat de installateur hem nog even hielp met een probleem in de keuken. Gelukkig maar, want hij heeft een foodcar en kookt daarom vaak.

## Wat kan beter?

'Het onderhoud is heel goed aangekondigd. Eerst kreeg ik een brief. Later kwamen de woonconsulent en technisch inspecteur van aannemer Wits bij mij thuis. Ze namen het werk met me door. De vakmannen deden het werk snel. Ik had er niet veel last van. Toen de vakmannen bezig waren, vroeg ik meteen of ze konden helpen met mijn keuken. Deze is een aantal jaren geleden vervangen. Ik kreeg toen geen standaard wasemkap, maar een afzuigstelsysteem met koolstoffilter. Dat werkte in mijn keuken niet goed. Gelukkig konden ze hier meteen even naar kijken.'

## 'Ik heb het idee dat de communicatie nu beter gaat bij Accolade'

'Het is jammer dat het probleem met mijn keuken destijds zo moeizaam verliep. Maar ik heb het idee dat de communicatie nu beter gaat bij Accolade. Zo wilde ik de struiken achter mijn appartement graag vervangen voor een tuintje. Pas na een jaar kreeg ik te horen dat dat goed was. En toen stond er één dag later al een kraantje voor de deur. Om de struiken eruit te scheppen, haha!'

## Wat leren wij hiervan?

Goede communicatie is zo ontzettend belangrijk. Dat blijkt maar weer uit het verhaal van meneer Bottenbley. Als we planmatig onderhoud doen, werken we samen met een vaste groep onderhoudspartners. We hebben veel contact met elkaar. Op deze manier proberen we de communicatie naar de klant toe steeds te verbeteren.

## 'In een keukentafelgesprek leggen we uit wat we precies gaan doen'

Jacqueline Hoogstraten, Kwaliteitscoördinator bij Accolade vertelt: 'Wij vinden het belangrijk onze woningen goed te onderhouden en te verduurzamen voor de toekomst. Onderhoud vraagt om medewerking van onze huurders. Als we onderhoud in de woning gaan doen, komt de onderhoudspartner vooraf langs. Onze onderhoudspartner legt tijdens een keukentafelgesprek uit wat ze precies gaan doen. Ze nemen de planning met de huurder door. Ook vertellen ze wat ze verwachten van de bewoner. Deze onderhoudspartner weet alles van het werk en ze zijn aanspreekpunt tijdens de uitvoering. Dat is fijn voor iedereen!'



## Vocht op uw ramen? Dit kunt u doen!

Heeft u last van vocht aan de binnenkant van de ramen? Dit komt in veel huizen voor. Vooral nu het kouder wordt. Zet u door de hoge energieprijzen nu ook de verwarming lager? En doet u er alles aan om de warmte binnen te houden? Grote kans dat uw huis vochtiger is dan anders. U leest hier wat u eraan kunt doen.



### Waarom beslaan de ramen?

Uw ramen beslaan door een te hoge luchtvochtigheid. Er zit dus te veel waterdamp in de lucht. Een goede luchtvochtigheid zit tussen de 40 en 60 procent.

### Zet uw verwarming niet te laag

Door de hoge energieprijzen zet u misschien uw verwarming lager. Begrijpelijk, maar als u de verwarming te laag zet, levert dit problemen op. Bent u niet thuis, of gaat u slapen? Zet dan de verwarming op 15 graden. Bent u wel thuis? Zet het dan op 19 graden. Ook de Overheid en MilieuCentraal adviseren deze temperaturen.

### Hoe komt er zoveel vocht in uw huis en wat kunt u eraan doen?

#### Oorzaken & oplossingen:

- Wijzelf!**  
Wist u dat een mens in één nacht wel twee liter vocht verliest? Open uw slaapkamerraam zodra u op bed gaat. Een kiertje helpt al! Sluit het weer als u uit bed gaat
- Huisdieren**  
Ventileer in hun leefruimte.
- Aquarium**  
Heeft u een aquarium? Water verdampt. Het is extra belangrijk om de ruimte waarin het aquarium staat goed te ventileren.
- Koken**  
Zet de afzuigkap aan, of ventileer als u de oven gebruikt.

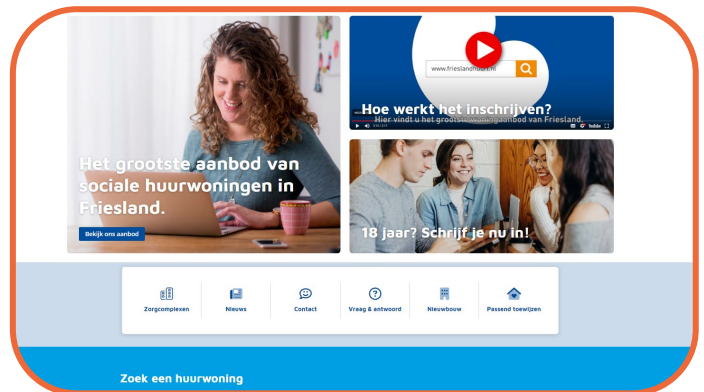
- Bakken**  
Bakken van koekjes, of het braden van kip of grillen van groente maakt de ruimte vochtiger! Zet dus uw afzuigkap aan, of het keukenraam op een kier.
- Wassen en drogen van kleding**  
Ventileer de ruimte van uw wasmachine en waar u de was droogt. Of hang uw was buiten.
- Douchen**  
Ventileer tijdens en na het douchen! Droog ook de doucheruimte goed af. Trek de muren droog en laat natte handdoeken niet slingeren.
- Kou**  
Tegen vocht heeft u warmte nodig! Waterdamp zweeft eigenlijk in de lucht. Als het kouder wordt, slaat het neer. Daardoor kan het dus niet meer door de ramen of via ventilatie naar buiten. Soms liggen er dan zelfs plasjes water in de vensterbank! Het is dus belangrijk de verwarming niet helemaal uit te zetten.

### Ventileren en luchten zijn niet hetzelfde!

Luchten doet u door ramen en deuren tegen elkaar open te zetten. En is kort, maar krachtig. Fijn voor frisse lucht, bijvoorbeeld als er iets aanbrandde tijdens het koken. Ventileren is voor een langere periode. Bijvoorbeeld door een luchtrooster de hele nacht en een groot deel van de dag open te zetten. Dit werkt beter tegen vocht!

### Website FrieslandHuurt vernieuwd!

Vanaf donderdag 14 december is onze website [www.frieslandhuurt.nl](http://www.frieslandhuurt.nl) vernieuwd. Zoeken naar een nieuwe huurwoning en alles wat daarbij komt kijken is dan nog eenvoudiger. FrieslandHuurt is een samenwerkingsverband tussen woningcorporaties Accolade, Elkien, Wonen Noordwest Friesland en Woonzorg Nederland. Samen bieden wij met 41.000 woningen het grootste aanbod sociale huurwoningen in Friesland.



### Zoeken naar een woning is makkelijker

Het uiterlijk van de website ziet er anders uit. Zo zijn de knoppen naar verschillende onderwerpen beter zichtbaar.



Ook is zoeken op de website makkelijker. Daarnaast is de website ingericht op 'mobile first'. Saskia de Groot, coördinator FrieslandHuurt vertelt: 'We zien dat gemiddeld 70 procent van de bezoekers de website mobiel bekijkt. Daarom hebben we de site hiervoor zo gebruiksvriendelijk mogelijk gemaakt. De site is toegankelijker, want je kunt elke taal die je wilt selecteren. En er komt een voorleesfunctie. Zo maken we de zoektocht naar een nieuwe woning eenvoudiger.'

### Van oud naar nieuw

Woningzoekenden kunnen op donderdagochtend 14 december tijdelijk geen gebruik maken van de website. Inschrijven op [www.frieslandhuurt.nl](http://www.frieslandhuurt.nl) is gratis voor iedereen die een huurwoning zoekt in Friesland. Neem gerust eens een kijkje!

### Spouwmuur isoleren of zonnepanelen plaatsen? Onderzoek naar vleermuizen eerst verplicht

**Wilt u als individuele huurder uw spouwmuur (laten) isoleren of zonnepanelen (laten) plaatsen? Helaas is dat niet meer mogelijk. Dit komt door een uitspraak van de Raad van State. Die zegt dat bewoners eerst een vleermuizencheck moeten doen.**



### We willen zo graag verduurzamen

De uitspraak is in strijd met onze duurzaamheidsambities. Want isoleren van de spouwmuur is een goede manier om meer warmte in een woning te houden. Wij passen deze vorm van duurzaamheid vaak toe bij planmatig onderhoud van onze woningen. En ook zonnepanelen plaatsen is een goede duurzaamheidsmaatregel.

### U kunt geen spouwmuurisolatie of zonnepanelen meer aanvragen

Tot voor kort mochten onze huurders isoleren van de spouwmuur ook bij ons aanvragen als geriefsv

betering of ZAV (zelf aan te brengen verandering). Wij isoleerden dan de spouw tegen een huurverhoging. Of u liet het zelf doen. Hetzelfde gold voor zonnepanelen. Helaas maakt de Wet Natuurbescherming dit onwerkbaar.

### Wat zegt de Wet Natuurbescherming?

De wet schrijft voor dat een huiseigenaar bij isoleren van de gevel of plaatsen van zonnepanelen eerst onderzoekt of er vleermuizen in of om de spouw nestelen. Aan deze wet moesten wij ons al houden voor projectmatige verduurzaming. Sinds dit voorjaar geldt dit ook voor particuliere huiseigenaren. En voor individuele verzoeken van huurders. Het onderzoek duurt minimaal een jaar en het is erg duur. Dit maakt de verhoging van de huur te hoog. Daarom kunt u nu geen spouwmuurisolatie of zonnepanelen meer bij ons aanvragen. Wij pakken alle woningen zo snel mogelijk wel projectmatig aan.

### Kan dit ook anders?

Huiseigenaren zijn niet blij met de nieuwe regels. Vereniging Eigen Huis riep het kabinet dan ook op tot een kortetermijnaanpak. Demissionair minister Hugo de Jonge denkt nu na over een oplossing. Tot die tijd kunnen we niks anders dan afwachten.

### Bouw van 46 sociale huurwoningen aan De Scharcamp en De Finne in Joure van start

Aannemer Jorritsma Bouw uit Bolsward is in opdracht van ons gestart met de bouw van 46 sociale huurwoningen aan De Scharcamp en De Finne in Joure. Naar verwachting zijn de huizen in de zomer van 2024 klaar om bewoond te worden.



### 46 nieuwe energiezuinige woningen

Afgelopen zomer zijn de 40 woningen die er stonden gesloopt. Er worden 46 woningen teruggebouwd. Dit worden kleine eengezinswoningen in een rij. De woningen hebben een eerste verdieping met schuine kap. Hier bevinden zich twee slaapkamers, een badkamer en tweede toilet. Ook is



er een tuin met losse berging. Op het dak liggen 8 zonnepanelen. De huurprijs blijft betaalbaar en valt onder de sociale huurtoeslaggrens.

## Bewoners kunnen terugkeren

Alle oud-bewoners hebben een andere plek gevonden. Oud-bewoners die dat willen mogen met voorrang terugkeren naar de nieuwbouw.

## De planning

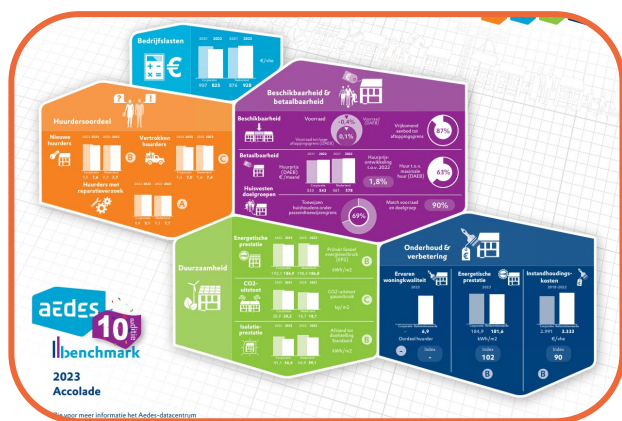
De eerste boorpalen zitten inmiddels in de grond. Hiermee is de start voor de fundering van de begane grondvloer gemaakt. In december worden de fundatiebalken geplaatst. Vervolgens starten in januari de werkzaamheden voor het plaatsen van de betoncasco's. Dit is de dragende constructie van de woning. Begin 2024 adverteren we de woningen op [www.frieslandhuurt.nl](http://www.frieslandhuurt.nl). De oplevering van de woningen staat gepland voor de zomer van 2024.

## Meer informatie

Wilt u op de hoogte blijven van de bouw? Houdt dan onze projectpagina in de gaten [www.accolade.nl/Finne](http://www.accolade.nl/Finne).

## Resultaten uit Aedes Benchmark 2023

Ieder jaar voert brancheorganisatie Aedes een benchmark uit. De prestaties van woningcorporaties worden op verschillende vlakken vergeleken. Uit de cijfers van dit jaar blijkt dat we het in de meeste gevallen vergelijkbaar of zelfs beter doen dan vorig jaar.



## In één keer geholpen

We scoren boven het landelijk gemiddelde voor reparatieverzoeken. Al een aantal jaren op rij een mooi cijfer voor onze vakmannen! Huurders zijn het meest tevreden over de uitvoering van het werk. Vooral dat

ze in één keer worden geholpen. De tevredenheid van nieuwe huurders en vertrokken huurders liep iets terug. Dit heeft vooral te maken met de communicatie tussen de oude en nieuwe huurder. Ook horen we regelmatig van nieuwe huurders dat de staat van de woning tegenvalt. Dat betekent dat de vertrekkende huurder beter moet weten hoe je de woning achterlaat. De komende tijd geven we hier meer aandacht aan.

## Vasthouden aan ingeslagen weg

Voor de bedrijfslasten scoren we weer een A. We zitten daarmee op het oude niveau. De bedrijfslasten zijn wel wat gestegen. Dit is te verklaren door stijgende kosten en personeelskosten. De lijn van onderhoud en verduurzaming zetten we goed door. Dit zien we terug in de scores. De kosten zijn gemiddeld wel toegenomen. Dit heeft te maken met prijsstijgingen maar we zijn ook meer gaan doen. Zo zijn we druk bezig om woningen naar een maximaal isolatieniveau te brengen.

Op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid doen we het beter dan het landelijk gemiddelde. Onze huren liggen lager dan landelijk en wij verkopen minder dan landelijk. Van ons bezit valt 86% in de betaalbare categorie.

## Waarom de Aedes-benchmark?

De Aedes-benchmark verschijnt dit jaar voor de 10e keer. Door diverse gegevens te bundelen ontstaat inzicht in de prestaties van individuele corporaties én de gehele sector. De benchmark bevat de volgende onderdelen: huurdersoordeel, bedrijfslasten, verduurzaming, onderhoud & verbetering, beschikbaarheid & betaalbaarheid, nieuwbouw en leefbaarheid. Het is een waardevol instrument waarmee corporaties prestaties onderling kunnen vergelijken, van elkaar kunnen leren en daarmee prestaties verder kunnen verbeteren. Dit jaar deden 272 corporaties mee, goed voor 98% van alle verhuurde corporatiewoningen.





## Nieuwbouw Stationsweg Drachten

Acht sociale huurwoningen voor één of twee personen. Dat bouwt VDM Woningen aan de Stationsweg in Drachten. De woningen komen op de plek waar vroeger een meubelzaak stond. De huizen worden gasloos en zeer energiezuinig. Begin 2024 komen de woningen op [www.frieslandhuurt.nl](http://www.frieslandhuurt.nl). > [Lees meer](#)



## Nieuwbouw De Tuinen Drachten

Vlak bij de Stationsweg bouwt VDM Woningen zeventien sociale huurwoningen. De huizen komen in vier woonblokken met een openbaar groen parkje. De oranje-bruine steen geeft de huizen een warme uitstraling. Daarmee sluit het ontwerp van de woningen mooi aan bij de nieuwbouw aan de Stationsweg. De huizen zijn zeer energiezuinig en volledig elektrisch. > [Lees meer](#)



## Meld Misdaad Anoniem

Weet u iets over criminele activiteiten? Heeft u iets gezien of herkent u iemand op beelden? Dan is dat waardevolle informatie die er toe kan leiden dat daders worden opgespoord en criminaliteit wordt gestopt. Maar wanneer de dader u kent, voelt u zich misschien niet veilig om met naam en toenaam iets te melden. Daarom is er M. Bij M. meldt u misdaad anoniem. [www.meldmisdaadanoniem.nl](http://www.meldmisdaadanoniem.nl)



## Per direct te huur!

Aan 't Suderhiem in Drachten hebben wij deze seniorenwoningen per direct te huur. U hoeft dus geen inschrijfduur opgebouwd te hebben. De appartementen zijn ruim en rolstoelvriendelijk. Ook is er een recreatiezaal aanwezig. En u kunt gebruik maken van zorg via Zorggroep Liante. De huurprijs is vanaf € 710 per maand. Huurtoeslag is, afhankelijk van uw situatie, mogelijk. Kijk op [www.frieslandhuurt.nl](http://www.frieslandhuurt.nl).



## Energietoeslag vragen

Net als vorig jaar kunnen huishoudens met een laag inkomen energietoeslag aanvragen. Dit kunt u doen bij uw gemeente. Op onze pagina [www.accolade.nl/besparen](http://www.accolade.nl/besparen) staat een overzicht van de gemeentes waar we huurwoningen hebben. Daar staat een link naar de pagina van de gemeente. De toeslag is in de meeste gemeenten rond de € 800. In sommige gevallen ontvangt u de toeslag automatisch.

