

Thuis bij Patrimonium

HUURDERSMAGAZINE • JULI 2023 NR 05



Mijn thuis
03

Thuis in
groen

04

Op stap met
het Klantenpunt

Waarvoor kun
je bij ons
terecht?

06



"Ik heb lagere lasten door de zonnepanelen"



- 03 Mijn thuis
- 03 Voorwoord
- 04 Thuis in groen
- 05 Woonnieuws
- 06 Op stap met
- 08 Overall thuis
- 10 Klantportaal
- 11 Het Platform
- 12 Samen uit, samen thuis

Colofon

Dit is een uitgave van Christelijke Woningstichting Patrimonium
Ontwerp en redactie: Vonc Communicatie en Patrimonium
Suggesties of ideeën? Stuur en e-mail naar communicatie@patrimonium-groningen.nl



Gevoel van Thuiskomen

Wat is voor jou een goed gevoel van thuiskomen? Dat kan natuurlijk voor iedereen verschillend zijn. Persoonlijk vind ik het opdoemen van de Olle Grieze altijd een mooi gevoel van thuiskomen in de stad, na een terugkomst van vakantie of familiebezoek. Eilandbewoners kunnen dat ook zo mooi weergeven. Bij terugkomst met de boot weer het eilandgevoel ervaren bij het weerzien van de vuurtoren.

Je woning is natuurlijk bij uitstek een plekje waar je ook het thuisgevoel wilt beleven. Want wonen is meer dan alleen een dak boven je hoofd. Je wilt er jezelf kunnen zijn. In een woonomgeving waar jij het aangenaam vindt. Rust voor de één, dynamiek van de binnenstad voor de ander. Als Patrimonium willen we, binnen onze mogelijkheden, onze bijdrage leveren aan jouw thuisgevoel. Ik vind het mooi om te lezen in de rubriek *Mijn thuis*, hoe een huurder zich thuis voelt in zijn of haar woning. Zo ook Ron die volop geniet van het mooie uitzicht van zijn woning.

Natuurlijk kan er iets mis zijn met je thuis. Het is fijn dat er dan mensen voor je klaarstaan om daar wat aan te doen. Je kunt dit doorgeven via ons Klantportaal of Klantpunt. Over beide kanalen lees je meer in deze uitgave.

Zo werken we bij Patrimonium elke dag weer aan het verder verbeteren van dat thuisgevoel. Verderop lees je in *Thuis bij Patrimonium* over de Davidstraat, waar we net weer 166 woningen opleverden na een mooie verduurzaming. Ook vind je hier meer over het plaatsen van zonnepanelen bij eengezinswoningen. Hier is veel animo voor en het is mooi dat we daar invulling aan kunnen geven. Want een fijn thuis, is ook een betaalbaar thuis.

Blijf je deze zomer thuis of ga je het thuisgevoel elders opzoeken? We wensen je een fijne zomer!

Bas Krajenbrink



Mijn Thuis

Het stekkie van Ron Pechler

"Een heerlijk plekkie, mijn thuis! Toen ik 11 jaar geleden een woonruimte zocht kon ik kiezen uit drie appartementen. Zo hoog mogelijk wilde ik, voor het uitzicht! Dat is gelukt: ik woon op de bovenste verdieping met uitzicht op de Martinitoren en de Sint-Jozefkathedraal. Prachtige foto's maken, mijn hobby, kan hier prima. De vliegende vogels en de maan zijn mijn favoriet. Met de 88m² aan woonruimte kon ik van een kamer een fotostudio maken. En dan heb ik ook nog eens leuke mede-bewoners. Kortom: ik hoef hier niet meer weg!"



"Ik hoef hier niet meer weg"

Huurder Laura woont al zo'n elf jaar in de Tuinwijk. Een mooie groene wijk. Op haar woning liggen al lange tijd zonnepanelen. "Door de panelen heb ik minder financiële lasten, dat is fijn". Daarnaast is Laura een liefhebber van de natuur. Ze studeert niet alleen Biodynamische landbouw om biologische boer te worden, maar heeft ook het nodige groen in en rond haar woning. Het enige wat nog ontbreekt in haar tuin is de moestuin, maar haar energie wekt ze in ieder geval al op met behulp van de zonnepanelen! Benieuwd hoe je zelf ook zonnepanelen kunt aanvragen? Hieronder legt projectleider Lukas Voorzee het uit.



Zonnepanelen

Zonnepanelen: niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor de portemonnee. Vandaar dat we sinds juni zijn begonnen met het plaatsen van zonnepanelen op eengezinswoningen. Beijum is de eerste wijk waar huurders in juni een brief hebben gekregen met informatie over zonnepanelen.

"Op deze brief hebben veel huurders positief gereageerd en zonnepanelen aangevraagd. Nu, iets meer dan een maand later, liggen de eerste panelen al op de daken", vertelt projectleider Lukas Voorzee.

Meerdere panelen

Huurders kunnen zelf kiezen óf ze zonnepanelen willen en hoeveel dat er dan moeten zijn (minimaal 2 en

maximaal 12 zonnepanelen). "Als een huurder interesse heeft, dan sturen we een monteur van Feenstra langs. Vervolgens wordt bepaald hoeveel zonnepanelen er op het dak passen en hoe deze geïnstalleerd moeten worden. Dat gaat allemaal in overleg met huurders."

Hoe meer zonnepanelen je kiest, hoe meer stroom ze kunnen opwekken. "We laten huurders zelf kiezen hoeveel ze nodig hebben. Het ene huishouden verbruikt meer dan het ander. Het plaatsen van de zonnepanelen zelf kost de huurder niks. Wel rekenen we op dit moment €2,05 servicekosten per zonnepaneel per maand."

Euro's besparen

De zonnepanelen besparen meer geld, dan dat er aan servicekosten betaald moet worden. "Als je de gemiddelde stroomprijs vergelijkt met de gemiddelde opbrengst en verbruik kun je honderden euro's besparen.

Een goede oplossing voor de hoge energierekening." Maar zorgt die oplossing er ook voor dat er dingen in de woning zelf veranderen? "In sommige gevallen vervangen we de meterkast. Ook leggen we een kabel aan, maar die wordt mooi afgewerkt. De stroom die de panelen opleveren wordt verrekend met het stroomverbruik.

Vervolg

Huurders die in aanmerking komen voor zonnepanelen worden benaderd. "Naast eengezinswoningen zijn we ook aan het onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor flats en appartementen."

Check onze website voor meer informatie over de aanvraag van zonnepanelen.

"Een goede oplossing voor de hoge energierekening"



Nieuwe medewerker Remko staat voor jou klaar

Grote kans dat jij Remko van der Sluis tegenkomt als je huis binnenkort gerenoveerd of verduurzaamd wordt. Remko is één van de twee nieuwe bewonersparticipanten van Patrimonium.

"Als bewonersparticipatie ben ik er voor de huurder en de aannemer, tijdens bijvoorbeeld een renovatie of verduurzaming. Dit is fijn, want dit betekent een besparing in de energiekosten en je woning wordt comfortabeler. Zo'n renovatie kan overlast met zich meebrengen. Bouwgeluiden, mensen in je huis, of zelfs een tijdelijke verhuizing. We kunnen die overlast niet helemaal voorkomen, maar wel verzachten. Ik kom op voor onze gezamenlijke belangen. Dat doe ik allereerst door jou zo volledig mogelijk te informeren over de werkzaamheden: wat gaat er precies gebeuren, wanneer en wat betekent dit voor jou? Zo weet je waar je aan toe bent. Daarnaast kun je bij mij terecht met je vragen of zorgen over de werkzaamheden. Als bewonersparticipatie doe ik mijn best om de plannen van Patrimonium af te stemmen op jouw persoonlijke situatie. Zodat het project voor jou, de aannemer en Patrimonium zo prettig mogelijk verloopt."



Remko, één van de nieuwe medewerkers

Deze nieuwe medewerkers kun je tegenkomen:

- | | |
|---------------------|---|
| Pim Perk | • Medewerker Planning & Control |
| Brigitte Stoppels | • Bewonersparticipatie |
| Remko van der Sluis | • Bewonersparticipatie |
| Petra van der Tuuk | • Manager Financiën en Bedrijfsvoering |
| Bodine Hemetang | • Leefbaarheidsconsulent |
| Laurens Hanselaar | • Projectleider Nieuwbouw en Planmatig Onderhoud |
| Lukas Voorzee | • Projectleider Dagelijks Onderhoud |
| Job Brandsma | • Relatiemanager Bedrijfsomroerendgoed en Verkoop |

Ongewenst bezoek?

Heb je last van wespen, ratten, motvliegen of kakkerlakken? Dan regelt Patrimonium gratis de bestrijding. Het enige wat je hoeft te doen is de overlast melden bij het Klantenpunt.



Voor overlast van wespen, ratten of kakkerlakken bel je met: 050 - 52 999 99 of stuur je een e-mail naar klantenpunt@patrimonium-groningen.nl.

Overig ongedierte moet je zelf bestrijden. Je kun ook op eigen kosten de milieudienst van de Gemeente Groningen inschakelen via: 050 - 36 710 00



Last van ongedierte? Meld het!



De medewerkers van het Klantenpunt



Collega
Sjoukje
Smid

“Een
luisterend oor
bieden en met je
meedenken, dat is
wat ik het liefste doe”

Angelique Kraaij

Het Klantenpunt van Patrimonium bestaat één jaar. Angelique Kraaij is als medewerker Klantenpunt één van de acht vaste gezichten. Van vragen over reparaties tot klachten over overlast, zij krijgt ze allemaal binnen.

8:00 uur Klantenpunt Patrimonium

De medewerkers van het Klantenpunt druppelen binnen en starten de dag gezamenlijk met een kop koffie. Vervolgens gaat Angelique haar mail lezen en de daaruit voortkomende acties uitzetten. “Het is fijn om even samen te beginnen”, vertelt Angelique, “Zo weten we hoe het gaat met iedereen en of die dag nog dingen spelen waar we ons op kunnen voorbereiden.” Om 8:30 uur gaan de telefoonlijnen open en zetten Angelique en haar collega’s hun headsets op. “Tussen 8:30 uur en 9:00 uur is het meestal nog redelijk rustig met telefoontjes, daarbuiten varieert het. Je kunt ons bellen tussen 8:30 en 16:30 uur. Vooral maandag is een drukke dag. Dan bellen huurders met reparatieverzoeken. Deze vragen kunnen over van alles gaan. Van overlast tot vragen over renovaties tot doorverbonden willen worden met andere collega’s van ons.”

Angelique geeft een kopje koffie aan een huurder.



Bij het
Klantenpunt kun
je met al je vragen
terecht via:

- 050 - 52 999 99
- klantenpunt@patrimonium-groningen.nl

10:15 uur

Angelique wordt gebeld door een huurder die melding maakt van geluidsoverlast door de burens afgelopen nacht. “Allereerst luister ik goed naar hun verhaal”, vertelt Angelique. “Dat vind ik ook het mooiste van mijn werk, dat ik echt een luisterend oor ben. Ik kom uit de zorg en ik help mensen graag. In dit geval maak ik een melding aan in ons systeem. Deze melding gaat naar onze leefbaarheidsconsulent.”

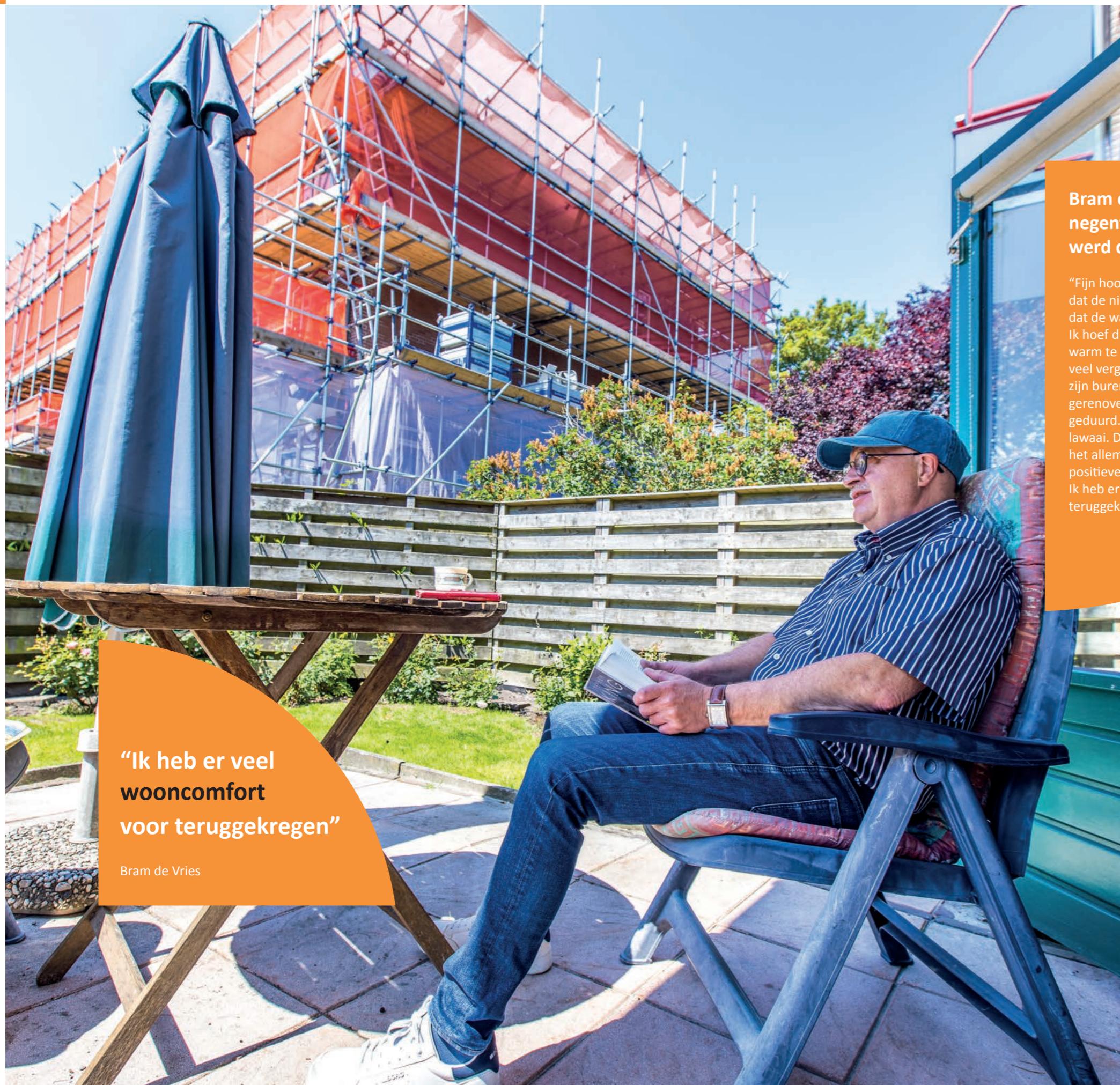
“Onze huurders staan op nummer 1”

“Je kunt vragen of klachten ook doorgeven via het Klantportaal,” vertelt Angelique enthousiast, “en als je die niet hebt, kun je bij ons om inloggegevens vragen.” “Patrimonium voelt ‘klein,’” vervolgt ze op een wat rustiger moment. “We denken allemaal mee met en voor de huurders. Onze huurders staan op nummer 1, en dat is hier aan alles voelbaar”. Ze wil benadrukken dat je geen drempel hoeft te voelen: “Wat voor vraag je ook hebt, je bent altijd welkom bij ons! Dus of het nou telefonisch, via de mail, via het Klantportaal, of aan de balie is, wij zitten hier voor jou.”

14:20 uur

Angelique staat bij de balie te praten met nieuwe huurders. “Dat is leuk,” zegt ze, “Als mensen een huurwoning van ons gaan bezichtigen halen ze bij ons de sleutels op. Dat geeft ruimte voor mooie gesprekken.”

Daarna komt er een telefoontje binnen van een huurder waar de deur niet goed meer sluit. “Het is fijn om iemand snel en goed te kunnen helpen,” vertelt Angelique. In dit geval vraagt ze of ze de huurder even in de wacht mag zetten zodat ze een bon aan kan maken. Zodra ze dat gedaan heeft kan ze in de agenda van de technisch servicemedewerkers kijken. “Dat is leuk, want zo kan ik direct een afspraak inplannen op een moment waarop het de huurder goed past. Dat is het voordeel van dat we bij Patrimonium zoveel mogelijk zelf doen.” Om 16:30 uur sluiten de telefoonlijnen en de balie. Angelique en haar collega’s bespreken nog eventuele bijzonderheden voor morgen. Daarna roept ze vrolijk “Fijne avond en tot morgen.”



“Ik heb er veel wooncomfort voor teruggekregen”

Bram de Vries

Verduurzaming Davidstraat

"Een energiezuinig huis, betekent voor mij een lagere rekening"

Bram de Vries woont al sinds de jaren negentig in de Davidstraat. Ook zijn woning werd de afgelopen tijd flink verduurzaamd.

“Fijn hoor, al die vernieuwingen. Ik kan vooral goed merken dat de nieuwe cv-ketel het huis sneller warm stookt, en dat de warmte dankzij alle isolatie beter blijft hangen. Ik hoef dus minder lang te stoken om het toch lekker warm te hebben.” Bram vertelt dat de renovatie wel veel vergde van zijn uithoudingsvermogen en die van zijn buren: “Omdat het hele blok in één keer werd gerenoveerd, hebben de werkzaamheden lang geduurd. Er waren dagen bij met veel drukte en lawaai. Dat is weleens pittig geweest. Maar nu het allemaal achter de rug is, zie ik vooral de positieve kanten van alle vernieuwingen. Ik heb er thuis veel wooncomfort voor teruggekregen.”

Grote impact, groots resultaat

In en rond de Davidstraat werd het afgelopen jaar hard gewerkt: alle woningen kregen een grondige onderhoudsbeurt en werden verduurzaamd.

Vloerisolatie, dakisolatie, HR++ glas in alle ramen, een nieuwe, zuinige cv-ketel én mechanische ventilatie: de woningen in en rond de Davidstraat zijn de afgelopen tijd verduurzaamd. “Alle 166 woningen zijn naar energielabel A gebracht”, vertelt projectleider Henk Kobes. “Ze zijn dus behoorlijk energiezuiniger en comfortabeler geworden. Dat is fijn, want een energiezuinig huis betekent een lage energierekening.”

Veel gevegd van bewoners

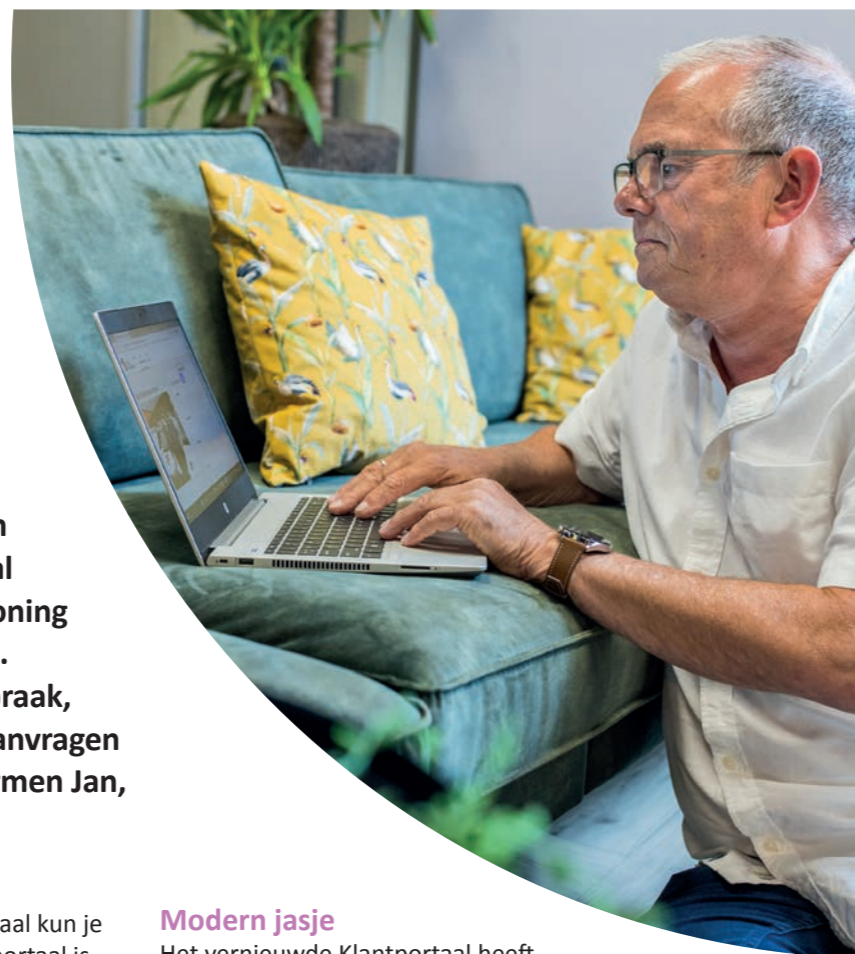
Patrimonium combineerde de verduurzaming met groot onderhoud. Daarvoor werden onder meer de voegen in de buitengevels hersteld. Dat was noodzakelijk, maar leidde wel tot veel overlast, erkent de projectleider. “Het verwijderen van voegen maakt veel lawaai. Als je daar elke dag, vijf dagen per week middenin zit, is dat heftig.” Door schaarste van materialen en oplopende levertijden duurden de werkzaamheden in sommige woningen langer dan gedacht. “Dit project heeft veel gevraagd van onze huurders. Als het werk achter de rug is, kunnen de bewoners eindelijk in alle rust genieten van hun vernieuwde en verduurzaamde woning.”

Makkelijk wijzigingen doorgeven via Klantportaal

Sinds mei 2023 heeft Patrimonium een nieuw Klantportaal. In het Klantportaal kun je allerlei informatie over jouw woning terugvinden, doorgeven en aanpassen. "Van het maken van een reparatieafspraken, tot het opzeggen van de huur of het aanvragen van een betalingsregeling", vertelt Harmen Jan, ICT-medewerker bij Patrimonium.

Door de komst van het vernieuwde Klantportaal kun je veel meer dingen online zelf regelen. "Het portaal is weer meer van deze tijd. Je kunt er ieder moment van de dag gebruik van maken. Voor bijvoorbeeld het maken van een reparatieverzoek ben je niet langer gebonden aan de openingstijden van kantoor", legt Harmen Jan uit.

"Het portaal is in alle talen beschikbaar"



Modern jasje

Het vernieuwde Klantportaal heeft een modern jasje gekregen. Je kunt zelf kiezen hoe je wilt communiceren met ons. Je kunt via het Klantportaal bijvoorbeeld aanvraagformulieren insturen en persoonlijke gegevens zoals je e-mailadres, telefoonnummer en huwelijkse staat online wijzigen.

Goed toegankelijk

Huurder Eddy Steffers huurt al achttien jaar een woning via Patrimonium en maakt al een tijdje gebruik van het nieuwe Klantportaal. "Ik ben er blij mee. Patrimonium is hierdoor makkelijker bereikbaar. Het portaal is goed toegankelijk en heeft een helder menu."

Transparantie

Naast de praktische mogelijkheden gaf het Eddy ook andere inzichten over zijn woning. "Ik ontdekte dat er allerlei informatie over mijn woning in stond: van bouwjaar, tot het aantal vierkante meters en zelfs de waarde van het huis. Dat vond ik interessant om te lezen. En het geeft transparantie!", vertelt Eddy enthousiast.

Allerlei verschillende talen

We hebben via Google Translate een functionaliteit ingebouwd zodat alle anderstalige huurders het Klantportaal goed kunnen begrijpen. Dat is natuurlijk het doel: al onze huurders zo goed mogelijk helpen.

Neem voor meer informatie contact op met het Klantpunt via klantpunt@patrimonium-groningen.nl

Huurders Platform Patrimonium Groningen (HPPG) is een onafhankelijke huurdersorganisatie die de belangen van huurders behartigt.

Wij zetten ons in voor de volgende thema's:

Beschikbaarheid

Alles begint met de beschikbaarheid van woningen. Het is belangrijk dat er voldoende sociale huurwoningen zijn en blijven voor alle inkomensgroepen.

Betaalbaarheid

De beschikbare huizen moeten betaalbaar zijn voor jou als huurder.

Duurzaamheid

In tijden van toenemende warmte en kou gecombineerd met een energiecrisis is verduurzaming, juist voor huurwoningen, steeds belangrijker.

Wonen en zorg

Een groeiende groep mensen heeft naast een goede huurwoning ook zorg nodig om zo prettig te kunnen blijven wonen.

Leefbaarheid

Leefbaarheid is een breed begrip. Zowel een goede woning als een veilige straat horen hierbij.

Huurverhoging

De HPPG heeft Patrimonium geadviseerd over de jaarlijkse huurverhoging. Voor de huurders met weinig inkomen is de huur verlaagd naar € 575,- per maand. Dit is door het ministerie zo voorgeschreven. Voor de overige huurders had de HPPG graag gezien dat de huurverhoging beperkt zou blijven tot maximaal 2,3%, vanwege de stijgende inflatie en voor huurders met weinig of geen huurtoeslag.

Patrimonium heeft voorgesteld om huurders met energielabel E, F en G en woningen die gesloopt gaan worden geen huurverhoging te geven. Daarnaast heeft Patrimonium voorgesteld om woningen waarvan de huur dicht tegen de streefhuur aan zit, een verhoging tussen de 0 - 1,5% te geven. De HPPG heeft een positief advies gegeven op deze huuraanpassingen.

De HPPG zoekt een nieuw bestuurslid! Kijk op de website www.hppg.nl



Heb je een vraag over of aan het HPPG? Je kunt ze mailen via: info.hppg@gmail.com

Het HPPG ontmoet jou graag!

Floresvijver

ZATERDAG 26 AUGUSTUS

Op zaterdag 26 augustus ontmoeten wij jou als huurder graag bij de Floresvijver (tegenover het Floreshuis). Je bent van harte welkom om tussen 13.00 - 16.00 uur een kopje koffie of thee met ons te drinken en je ervaringen over de wijk en het wonen bij Patrimonium te delen. Aanmelden is niet nodig.

Corpus den Hoorn

WOENSDAG 20 SEPTEMBER

Op woensdag 20 september van 14.30 - 16.30 uur doen wij dit in Corpus den Hoorn bij Mennoos Kookerij (Paterswoldseweg 267). Graag horen wij dan hoe je het wonen bij Patrimonium en in de wijk ervaart. Ook hier is aanmelden niet voor nodig.

Jaarvergadering

WOENSDAG 15 NOVEMBER

Op woensdag 15 november van 17.00 - 19.30 uur organiseert het HPPG haar jaarvergadering in Buurtcentrum Trefpunt (Beijumerweg 17). Tijdens het eten van een stamppotmaaltijd gaan we graag in gesprek over zaken die je bezighouden als huurder op het gebied van wonen. Aanmelden kan via info.hppg@gmail.com of door te bellen naar 06-2056 1965.

Samen vieren we Burendag op zaterdag 23 september

Burendag is een dag waarop de wijk of straat gezellig samenkomt. Een dag om iets goeds te doen voor elkaar en de buurt. Het contact met buren is belangrijk. Door elkaar te helpen en ontmoeten, worden wijken en straten leefbaarder en gezelliger.

Patrimonium omarmt Burendag en stelt 500 euro beschikbaar per wijk of straat

Wij vinden leefbaarheid in jullie wijk of straat belangrijk. Prettig wonen in een schone, veilige en gezellig buurt geeft het gevoel van thuishkomen. Daarom omarmen wij de nationale Burendag. Heb jij een goed idee om de leefbaarheid te vergroten? Wij stellen hiervoor maximaal 500 euro beschikbaar per initiatief.

Een plan maken

Maak als buurt een plan voor jullie idee. Dit kan gaan over klussen, tuinieren, een buurtbingo, een spelletjesdag of talentenshow. Heb je een idee, wens of initiatief? Laat het ons weten en stuur ons jullie plan, want wij dragen graag bij! Voor meer inspiratie kun je de website www.burendag.nl bezoeken.

Spelregels voor het initiatief

Onderstaande spelregels zijn van toepassing voor jullie initiatief:

- Het plan staat in het teken van Burendag;
- Het is voor en door de bewoners van Patrimonium;
- Iedereen in de buurt kan aansluiten en meedoen;
- Er is een overzicht van de kosten/uitgaven.

Zo doe je mee!

We zien jullie aanvraag graag vóór 16 augustus 2023 tegemoet. Dit kun je doen door een e-mail te sturen naar klantenpunt@patrimonium-groningen.nl (o.v.v. Burendag en je adresgegevens).

Wij laten vóór 1 september 2023 via de e-mail weten of je in aanmerking komt voor de 500 euro.



**“Wij stellen
500 euro
beschikbaar
voor jullie
idee”**