

IN DE BUURT VAN *Thieu*

PAGINA 4

“Thieu en zijn collega’s houden ons een spiegel voor.”

PAGINA 6

Waar mensen werken, worden fouten gemaakt

PAGINA 10

“We blijven onszelf verbeteren.”

#32

JANUARI 2020



wonen limburg



DE KLACHT VAN MEVROUW HEFFELS (PAGINA 16)

#32

JANUARI 2020

VOORWOORD	3
THIEU, AANGENAAM	4
ONZE DIENSTVERLENING VOLGENS DE HUURDERSORGANISATIES	6
WE BLIJVEN ONSZELF VERBETEREN	10
EVEN TUSSENDOR	14
RIOOVERLAST IN DE KOOYPOORT	16
PUZZEL	19

Bij een woningcorporatie denken mensen al snel aan huizen. Natuurlijk zijn die belangrijk voor ons. De huizen van onze bewoners moeten goed in orde zijn. Maar in ons dagelijks werk zijn we veel meer bezig met bewoners dan met huizen: het draait niet om de stenen maar om de mensen. Ons werk is mensenwerk.

ELKE KLACHT IS EEN KANS OM JEZELF TE VERBETEREN

Overal waar mensen aan het werk zijn, worden fouten gemaakt. Ook in onze organisatie. Gaat er veel mis? Als we naar de gemiddelden kijken, valt dat mee. We hebben het KWH-label, het belangrijkste label voor huurderstevredenheid. Uit onze scores blijkt dat we het prima doen. Tegelijkertijd weten we: elke klacht over onze dienstverlening is er één te veel.



Voor alle duidelijkheid: als u belt dat uw kraan lekt, is dat geen klacht. Dat is een reparatieverzoek. Het wordt pas een klacht als u vindt dat wij niet goed omgaan met uw reparatieverzoek. Omdat het lang duurt voordat de kraan wordt gerepareerd. Of omdat de kraan na reparatie blijft lekken.

We merken dat veel klachten te maken hebben met communicatie. Veel van u vinden dat we u te weinig op de hoogte houden tijdens de afhandeling van uw verzoek. Dat we niet duidelijk zijn over wat er wanneer gaat gebeuren. En waarom dingen soms langer duren dan verwacht. Dat trekken we ons aan. Daarom staat deze hele uitgave in het teken van klachtenafhandeling. Samen met de huurdersorganisaties onderzoeken we wat er mis gaat en hoe dat beter kan. Want we zien elke klacht vooral als een kans om onszelf te verbeteren.

Wim Hazeu
Bestuurder Wonen Limburg

Aangenaam.

THIEU REIJNEN (69), HEYTHUYSEN

“De Stichting Huurdersbelangen Maas & Roer (SHMR) vertegenwoordigt alle bewoners van Wonen Limburg in Midden-Limburg. Langlopende klachten komen vaak bij ons terecht. Daardoor hebben we een goed beeld van waar het misgaat bij Wonen Limburg.”

BETROKKEN MENSEN

“Laten we vooropstellen dat alle medewerkers van Wonen Limburg hun werk naar eer en geweten doen. Het is een mooie organisatie met betrokken mensen. Maar als je zoals ik wat langer rondloopt, vallen bepaalde zaken op. Wonen Limburg wil mensen het thuisgevoel geven. Een mooie ambitie, maar dan moeten medewerkers dat idee wel waarheid laten worden. Dat lukt niet altijd.”

TOVERWOORD: COMMUNICATIE

“Het toverwoord is telkens: communicatie. Bewoners willen graag op de hoogte worden gehouden. Maar na een melding blijft het soms lang stil. Dat heeft ook te maken met een verwijs- en eilandjescultuur. Wijk- en complexbeheerders verwijzen bijvoorbeeld door naar medewerkers op kantoor, het WoonAdviesTeam verwijst door naar de verschillende afdelingen, enzovoorts. Zo voelt niemand zich écht verantwoordelijk. En is het voor bewoners vaak onduidelijk wat er met hun klacht gebeurt. Het is aan de huurdersorganisaties en Wonen Limburg om hier verandering in te brengen.”

BEMIDDELENDE ROL

“De huurdersorganisaties proberen een bemiddelende rol te spelen. We hebben afgesproken dat we voor langlopende klachten één aanspreekpunt hebben bij Wonen Limburg. Die persoon zoekt voor ons uit of en hoe een klacht is opgelost. Bewoners hebben er best begrip voor dat een oplossing niet altijd meteen voorhanden is. Maar vertél ze dan wat er met hun klacht wordt gedaan. Dat scheelt heel veel onvrede.”



“Vertél wat er met een klacht wordt gedaan. Dat scheelt heel veel onvrede.”



WIE IS THIEU?

Leeftijd: 69

Woont: Heythuysen

Hobby's: *fietsen, wandelen, vakantie en genieten van alledaagse dingen in het leven.*

ONZE DIENSTVERLENING VOLGENS DE HUURDERS-ORGANISATIES

De vier huurdersorganisaties vertegenwoordigen samen alle bewoners van Wonen Limburg. Bewoners die niet tevreden zijn over de dienstverlening van Wonen Limburg kunnen bij die organisaties terecht. De huurdersorganisaties hebben daardoor een goed beeld van wat bewoners bezighoudt. Op welke punten kan de dienstverlening van Wonen Limburg beter?

HUURDERSORGANISATIE

HUURDERSORGANISATIE

BETER COMMUNICEREN

Als voorbeeld noemt Doensen een woongebouw waar bewoners al 2,5 jaar wachtten op een drempel waar de scootmobiel overheen kon: “Ze hadden dat al regelmatig gemeld, maar er kwam geen schot in de zaak. Na één telefoontje van de huurdersorganisatie was het zo geregeld. Dan merk je dat bewoners en Wonen Limburg elkaar gewoon niet kunnen vinden. Dat kun je voorkomen door beter te communiceren. Met de bewoner én met de onderhoudspartners.”

“NA ÉÉN TELEFOONTJE VAN DE HUURDERSORGANISATIE WAS HET ZO GEREGLD.”

“ERGENIS NUMMER ÉÉN IS HET GEBREK AAN COMMUNICATIE.”

BEWONERS

HUURDERSORGANISATIE

KEUZEMENU

Will Tryba van de Stichting Huurdersbelangen Zuid Limburg (SHZL) herkent Doensens verhaal. “Vooral oudere mensen begrijpen ook niet meer hoe het werkt. Vroeger belden zij rechtstreeks naar de buurtwinkel als er iets aan de hand was. De medewerkers daar losten het dan op. Nu moeten ze bellen naar het WoonAdviesTeam. Soms snappen bewoners het keuzemenu al niet. Vervolgens komt hun verzoek bij een andere medewerker of onderhoudspartners terecht. Dan hebben ze helemaal geen zicht meer op wat ermee gebeurt. Dat moet eenvoudiger. Hoe simpeler, hoe beter.”

Voor Ton Doensen van de Stichting Huurdersbelangen Midden Limburg (SHML) staat het als een paal boven water: “Ergernis nummer één is een gebrek aan communicatie”, vertelt hij. “Mensen melden zich bijvoorbeeld bij het WoonAdviesTeam, in een buurtwinkel of bij een van de onderhoudspartners. Ik hoor regelmatig dat er dan niet altijd goed naar bewoners wordt geluisterd. Vervolgens wordt hun probleem weleens niet goed geregistreerd. En daardoor wordt het soms niet snel en goed verholpen.”

HUURDERSORGANISATIE



WILL TRYBA
STICHTING
HUURDERSBELANGEN

WIM HAZEU:
"WE ZIJN SOMS
JUIST TÉ DIENSTBAAR."

"Ik herken het verhaal van de huurdersorganisaties wel", zegt bestuurder Wim Hazeu van Wonen Limburg. "Bewoners worden niet altijd goed op de hoogte gehouden bij reparatieverzoeken of klachten. Dat heeft er deels mee te maken dat we soms té dienstbaar willen zijn. Medewerkers willen dan niet met een half antwoord aankomen. Of ze vinden het vervelend om te vertellen dat een oplossing meer tijd nodig heeft dan verwacht. Dan vergeten ze dat bewoners liever iets horen dan helemaal niets. We werken eraan om onszelf op dat gebied te verbeteren." (Zie ook pagina 10.)

PAS IN BEELD BIJ EEN KLACHT

Jan Pieters van de Huurdersvereniging Noord-Limburg (HV-NL): "Ik beseft dat wij pas in beeld komen als er een klacht is. De dingen die wél goed gaan, horen wij dus niet. Daardoor krijg je een eenzijdig beeld van de organisatie Wonen Limburg. De dingen die fout gaan, zijn keer op keer hetzelfde: het draait altijd om communicatie. Dat is voor bewoners heel vermoeiend – en voor ons als huurdersorganisatie ook. Terwijl we juist gebaat zijn bij een soepele samenwerking. Onze achterban en het bestuur van de vereniging merken dat de klachtenafhandeling die soepele samenwerking in de weg staat. En dan vooral op het gebied van communicatie."

POSITIEVE BENADERING

Ton Doensen van de SHML: "Het gaat de laatste tijd al beter. Dit jaar hebben we nieuwe afspraken gemaakt. Er is een mailadres gekomen om klachten te melden. We hebben als huurdersorganisatie één contactpersoon voor alle klachten gekregen. En de klachten worden beter geregistreerd. Ik kies zelf graag de positieve benadering. We moeten toch proberen er samen uit te komen. Vanuit de huurdersorganisatie zitten we er nu meer bovenop als er een klacht is. Zo zorgen we ervoor dat zaken niet te lang blijven liggen. Tegelijkertijd werken we samen met Wonen Limburg de achterstallige langlopende klachten weg."



THIEU REIJNEN
IN GESPREK MET
WILL TRYBA

BRUTALER ZIJN

Waardoor de communicatie soms toch achterblijft? "Ik denk dat woningcorporaties heel lang gewend waren dat mensen ja en amen zeiden", vertelt Thieu Reijnen van de SHMR. "Maar mensen zijn tegenwoordig veel mondiger. Die verwachten een uitstekende dienstverlening van hun corporatie. Zij zijn teleurgesteld als ze niet goed op de hoogte worden gehouden." Will Tryba van SHZL: "Het zou denk ik goed zijn om het hele proces nog eens tegen het licht te houden. Het is onze taak om Wonen Limburg te blijven wijzen op wat er beter kan. Ik denk dat we daarin best wat brutaler mogen zijn."

WE BLIJVEN ONZELF VERBETEREN

Wonen Limburg zet zich samen met u in voor een prettig huis en een prettige woonomgeving. Toch kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval horen we graag van u. Zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. Ondertussen blijven wij ons best doen om onze dienstverlening te verbeteren.

We onderzoeken regelmatig wat bewoners vinden van onze dienstverlening. De uitkomsten van het laatste onderzoek: 22% van de ondervraagde bewoners geeft een onvoldoende voor de dienstverlening in het algemeen. Het landelijk gemiddelde van woningcorporaties is 17%. Daar is dus ruimte voor verbetering. De belangrijkste verbeterpunten voor bewoners: de snelheid van afhandeling en weten waar men aan toe is.

WANNEER GAAT HET MIS?

Uit de onderzoeken blijkt ook wanneer het goed en minder goed gaat. Rini Vunderink houdt zich binnen Wonen Limburg bezig met kwaliteitsmanagement: "Over de 'standaard' processen zijn bewoners vaak heel tevreden. Denk aan het vinden van een huis, het opzeggen van de huur en reparaties in huis. Het gaat soms mis als een situatie anders is dan gebruikelijk. Dan worden afspraken niet altijd duidelijk aan elkaar doorgegeven. Of ze worden niet goed geregistreerd, waardoor we ze niet meer in beeld hebben."



RINI VUNDERINK
KWALITEITSMANAGEMENT



MEVROUW JACOBS
REGIONALE
GESCHILLENCOMMISSIE

"BEWONERS MOETEN
ZICH SERIEUS
GENOMEN VOELEN."

ONAFHANKELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE

Mevrouw Jacobs is voorzitter van de regionale geschillencommissie van woningcorporaties in Noord- en Midden-Limburg. Als bewoners er met Wonen Limburg écht niet uitkomen, kunnen ze naar deze onafhankelijke commissie stappen. Jacobs: "Jaarlijks behandelen we zo'n twintig zaken van alle Limburgse woningcorporaties bij elkaar. Per corporatie dus hooguit een handvol. Die klachten gaan over allerlei zaken, van woningtoewijzing tot geluidsoverlast. Wat steeds terugkomt is communicatie. Heeft de corporatie de bewoner goed op de hoogte gehouden? Dat is ontzettend belangrijk, omdat bewoners zich anders niet serieus genomen voelen."

EEN KLACHT MELDEN

Heeft u een klacht? Die kunt u op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- via uw account in Mijn Wonen Limburg;
- via het klachtenformulier op de website;
- door een e-mail te sturen naar post@wonenlimburg.nl;
- door te bellen met ons WoonAdviesTeam via 088 - 385 0800;
- met een bezoek aan de dichtstbijzijnde buurtwinkel van Wonen Limburg;
- door een brief te sturen naar Wonen Limburg, Postbus 1254, 6040 KG Roermond.

TRAININGEN VOOR MEDEWERKERS EN ONDERHOUDSPARTNERS

We werken hard om onze dienstverlening te verbeteren. Samen met collega's Ingrid Bekker en Marie-Anne Janssen organiseert communicatiespecialist Jessica Vossen van Wonen Limburg onder meer trainingen voor medewerkers van Wonen Limburg en onderhoudspartner. Zij vertelt: "We merkten dat medewerkers goed met bewoners communiceren in standaard situaties. Maar als bewoners om wat voor reden dan ook geïrriteerd zijn, dan wordt dat een stuk moeilijker. In zo'n sfeer is het niet makkelijk om tot goede oplossingen en duidelijke afspraken te komen. Een van de trainingen was dan ook 'Hoe blijf je servicegericht onder druk?'"

LEREN VAN ELKAAR

"De training werd zeer gewaardeerd door de deelnemers. Het was mooi om te zien hoe de verschillende onderhoudspartner het gesprek met elkaar aangingen en ervaringen uitwisselden. Ze leerden in feite ook van elkaar. Daarnaast werd duidelijk dat zij behoefte hebben aan meer, duidelijke afspraken met Wonen Limburg: 'Wat mogen we bieden? Tot hoever kunnen we gaan?'. Hier zijn we natuurlijk zelf mee aan de slag gegaan."

VOOR DE DUIDELIJKHEID: WAAR KUNT U TERECHT?

NIET EENS MET ONZE OPLOSSING

→ Dan kunt u zich richten tot de bewonerscommissie (informatie/steun bij vragen/klachten). Komt u er samen met ons en de bewonerscommissie écht niet uit? Dan kunt u terecht bij de onafhankelijke geschillencommissie (zie pagina 11). Uw klacht over het (nalaten van) handelen van onze medewerkers of andere medewerkers die namens ons optreden, kunt u melden bij de geschillencommissie met een klachtenformulier. Dit formulier vindt u op wonenlimburg.nl. Meer informatie over de geschillencommissie leest u ook op wonenlimburg.nl.



HUURVERHOOGING OF SERVICEKOSTEN

→ U kunt uw bezwaar melden bij de huurcommissie, via huurcommissie.nl.



REPARATIEVERZOEK

→ Hiervoor maakt u direct een afspraak met onze onderhoudspartner. Dat is een aannemer bij u in de regio. Die bereikt u via onze website, in Mijn Wonen Limburg of door te bellen naar het WoonAdviesTeam.



OVERLAST

→ We verwachten dat u zelf contact opneemt met de veroorzaker. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u dit bij Wonen Limburg melden. Eventueel kunnen wij dan bemiddelen.

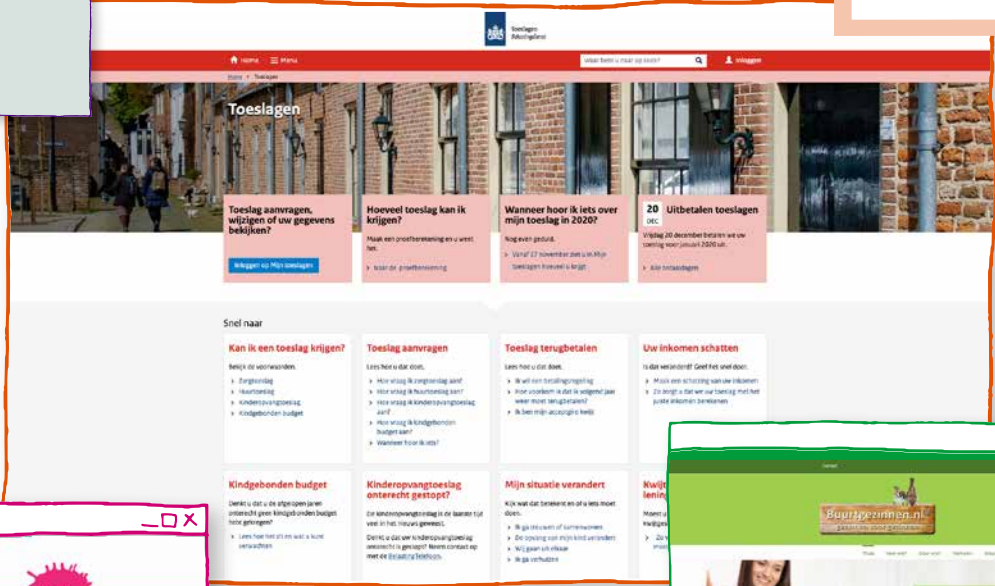
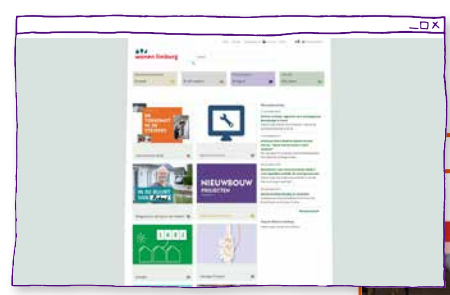


Meer mensen recht op huurtoeslag

Vanaf 1 januari 2020 zijn de inkomensgrenzen voor de huurtoeslag gewijzigd. Kwam u met uw inkomen net niet in aanmerking voor huurtoeslag? Maak dan een proefberekening op toeslagen.nl. Misschien heeft u er nu wel recht op!

Zelf klussen? Doen! Maar let op deze regels

Wilt u gaan klussen om uw huis te verbeteren? Dat juichen we natuurlijk toe. Een mooi huis zorgt voor een prettige leefomgeving. Als u zelf aan de slag gaat, moet u wel op een aantal zaken letten. Vanaf 1 januari 2020 gelden er nieuwe regels. U leest dit in de folder 'zelf klussen' op onze website: wonenlimburg.nl/zelfklussen.



Creatieve dagbesteding bij KunstWerkPlaats Venray

Bent u op zoek naar een prettige en zinvolle besteding van de dag? Of kent u iemand die begeleiding nodig heeft bij het werken aan structuur en zelfvertrouwen? Bij de KunstWerkPlaats in Venray kunt u via creativiteit uw talenten ontdekken. De KunstWerkPlaats biedt allerlei creatieve activiteiten aan als dagbesteding. Voor iedereen die moeilijk op de arbeidsmarkt aan de slag kan. Of een beperking heeft. Maar wel graag de handen uit de mouwen steekt. Het aanbod is heel uitgebreid en wordt altijd afgestemd op de wensen van de deelnemer. Meer weten? Kijk op kunstwerkplaatsvenray.nl.



Gezinnen ondersteunen gezinnen bij de opvoeding

In verschillende gemeentes in Nederland is Buurtgezinnen actief. Ook in Limburg. Buurtgezinnen is er voor alle gezinnen die wel wat steun kunnen gebruiken bij de opvoeding van de kinderen. Die ondersteuning komt van een 'steungezin' in de buurt. Daar kunnen de kinderen bijvoorbeeld een rustige huiswerkplek vinden. Of een weekend uit logeren gaan. Misschien denkt het steungezin wel mee over een schoolkeuze of het helpt bij contacten met instanties. Over de invulling van de hulp maken de gezinnen duidelijke afspraken met elkaar. Meer informatie? Kijk op buurtgezinnen.nl.

RIOOLWATER DOOR HET DOUCHEPUTTJE: DE KLACHT VAN MEVROUW HEFFELS

De moeder van Petra Heffels woont in de Kooypoort in Urmond. Tot vier keer toe kwam daar rioolwater door het doucheputtje naar boven. Uiteindelijk kwam er zo veel vocht in huis, dat zelfs de vloer en het behang moesten worden vervangen. Heffels diende een klacht in over hoe Wonen Limburg met de situatie omging.



MEVROUW HEFFELS

“In april 2019 kwam het water voor het eerst omhoog”, vertelt Heffels. “Bij een controle bleek er van alles mis te zijn met de riolering voor het gebouw: de buis liep niet voldoende af. Na die inspectie kreeg een onderhoudspartner de opdracht om het probleem te verhelpen. In september ging een rioleringsbedrijf aan de slag. Toen was het water alweer twee keer binnengekomen. Het bedrijf zou de problemen binnen twee dagen verhelpen. Maar er gebeurde weinig, en begin oktober stond het water weer binnen.”

WACHTEN OP GOEDKEURING

Omdat Heffels op dat moment geen medewerker van Wonen Limburg kon bereiken, schakelde ze de huurdersorganisatie in. Via die weg kwamen er heel snel twee medewerkers van Wonen Limburg kijken. Heffels: “Wat bleek? Het rioleringsbedrijf wachtte al die tijd op goedkeuring om de hele rioolbuis op te graven. Die goedkeuring kregen ze op dat moment van de medewerkers van Wonen Limburg en toen ging alles opeens wél snel.”

GEBREKKIGE COMMUNICATIE

Heffels: “Ik heb er begrip voor dat problemen niet direct kunnen worden opgelost. Maar het duurde in dit geval wel heel lang voordat ik iemand met zeggenschap te pakken had bij Wonen Limburg. De gebrekkige communicatie vond ik nog het ergst. Telkens als er iemand van de onderhoudspartner langskwam, moest ik ze bijpraten over het probleem.”



ELKE VIJF MINUTEN KIJKEN

Intussen sliep Heffels' moeder slecht. “Op een gegeven moment ging ze elke vijf minuten kijken of het water weer omhoogkwam. Mijn moeder is 81. Zij voelt zich niet meer veilig in haar eigen huis. Als het probleem eerder was verholpen, had dat misschien kunnen worden voorkomen. Ik heb de laatste tijd veel aan mijn overleden vader gedacht. Hij was opzichter bij een woningcorporatie. Regelmatig ging hij 's nachts zijn bed uit omdat hij met een aannemer naar een bewoner met een probleem moest. Die menselijke maat mis ik soms.”





“Dit had niet mogen gebeuren.”

Jack Walraven, coördinator Vastgoedbeheer van Wonen Limburg, verdiepte zich in het probleem. “Het riool langs de Kooipoort moet helemaal tot aan het gemeenteriool worden vervangen. Die informatie is op de een of andere manier niet bij onze onderhoudspartner terechtgekomen. Daardoor zijn de werkzaamheden vertraagd. Dat had natuurlijk nooit mogen gebeuren. Met de onderhoudspartner heb ik afgesproken dat we evalueren waarom dit fout is gegaan.”



WONEN LIMBURG BETAALT VOOR DE WERKZAAMHEDEN IN HUIS

“Onze onderhoudspartner heeft inmiddels goed contact met mevrouw Heffels en haar moeder. We vinden de situatie natuurlijk heel vervelend voor haar. We hebben aangeboden dat zij tijdelijk in een hotel in de buurt kan verblijven. Zij wil dat liever niet en dat begrijp ik. We kijken nu of ze naar een appartement in de buurt kan verhuizen. Verder hebben we afgesproken dat Wonen Limburg betaalt voor de werkzaamheden in huis die de inboedelverzekering niet dekt.”

PUZZEL

Woordzoeker

D	E	L	E	K	N	I	W	T	R	U	U	B	L	G		
R	A	C	K	E	G	E	S	C	H	I	L	L	E	N		
O	F	O	O	O	G	D	Z	G	N	I	D	L	E	M		
O	S	R	N	Z	N	S	U	I	J	E	K	U	D	G	R	
W	T	P	A	R	I	L	E	I	W	I	E	E	A	E		
T	E	O	F	E	D	C	H	R	D	R	W	T	I	D		
N	M	R	H	D	E	S	E	S	V	E	E	E	N	R		
A	M	A	A	N	T	K	O	E	T	I	L	V	A	E		
N	E	T	N	O	S	V	T	E	S	T	C	I	J	V	E	
G	N	I	K	R	E	W	N	E	M	A	S	E	K	H		
O	O	E	E	R	B	N	E	S	S	U	L	K	R	E		
I	V	E	L	R	G	P	O	S	I	T	I	E	F	B		
B	O	A	I	J	E	A	T	I	E	T	I	L	A	W	K	
T	S	O	K	E	D	K	I	J	L	E	S	N	E	M	I	J
T	R	I	M	N	G	P	R	O	B	L	E	E	M	W		

© Sanders puzzelboeken

Onderstaande woorden zijn in alle mogelijke richtingen in het diagram verborgen. De letters mogen meer dan eenmaal gebruikt worden. De overgebleven letters vormen, horizontaal, regel voor regel van boven naar beneden gelezen, de oplossing.

- | | |
|------------------------|----------------------|
| AFSTEMMEN | MENSELIJK |
| ANTWOORD | MOOI |
| BUURTWINKEL | ONAFHANKELIJK |
| CORPORATIE | ONDERZOEK |
| DAGBESTEDING | POSITIEF |
| DUIDELIJK | PROBLEEM |
| GELUIDSOVERLAST | SAMENWERKING |
| GESCHILLEN | SERVICE |
| GEWETEN | SITUATIE |
| KLUSSEN | TEVREDEN |
| KWALITEIT | VERWIJZEN |
| MELDING | WIJKBEHEERDER |

DE PRIJSWINNAARS VAN DE OKTOBER-PUZZEL

De juiste oplossing van de puzzel uit het vorige magazine is: “Verras uw burens eens met een stuk cake.” Deze drie winnaars hebben hun leuke bakvormen al thuis ontvangen:

- Mevrouw Groeneweg uit Posterholt
- Mevrouw Hermsen uit Brunssum
- Mevrouw Willemsen uit Melderslo

PUZZEL MEE EN WIN EEN MOOIE BADJAS!

Wilt u kans maken om deze comfortabele badjas (m/v) te winnen? Stuur uw oplossing vóór 22 februari naar de redactie van ‘In de buurt van...’. Vergeet niet uw naam en adres te vermelden.

PER E-MAIL
indebuurtvan@wonenlimburg.nl

PER POST
Wonen Limburg
Postbus 1254
6040 KG Roermond



Colofon

HOOFDREDACTIE

Wonen Limburg

REDACTIE EN INTERVIEWS

Hidde van den Brink Concept & Content

ONTWERP

Edhv

FOTOGRAFIE

Marcel de Buck

DRUKWERK

Weemen web | print | promo

COPYRIGHT

© januari 2020, Wonen Limburg
Niets uit deze uitgave mag op enige wijze worden veeleevoudigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wonen Limburg.

“Het allerergste:
we werden niet
serieus genomen.”



wonen limburg

A

Postbus 1254
6040 KG Roermond

T

088 - 385 0800

E

post@wonenlimburg.nl

W

wonenlimburg.nl

De bezoekadressen van onze
buurtwinkels in Venray, Horst,
Panningen, Weert, Roermond,
Sittard en Heerlen vindt u
op onze website.

Volg ons op:



De dochter en buurvrouw van Petra Hendriks kwamen vast te zitten in de lift van hun woongebouw. De intercom bleek niet te werken. De afhandeling van de reparatie duurde lang en mevrouw Hendriks voelde zich niet serieus genomen. We gingen bij haar op bezoek en filmden haar verhaal. Dat filmpje gebruiken we nu in trainingen als voorbeeld van hoe het níet moet. Zo leren we van onze ervaringen en die van anderen.

