

In de buurt

Juli 2026

Bewonersmagazine
WoonWest

‘We hebben
veel geluk
gehad’

Pagina 10

Regel uw woonzaken
wanneer het ú uitkomt

Pagina 6

Wat gebeurt er
eigenlijk met mijn
reparatieverzoek?

Pagina 7


woon
west

Colofon

Bereikbaarheid

WoonWest
Tiendweg 32
2671 SB Naaldwijk
0174 293 650
www.woonwest.nl

Openingstijden

Maandag - donderdag: 08:30 - 15:30 uur
Vrijdag: 08:30 - 12:00 uur

Voor spoedreparaties
zijn wij 24 uur per dag
bereikbaar via
0174 293 650.

Reparatieverzoek?

Ga naar www.woonwest.nl/reparatie

In de buurt

Dit magazine is een uitgave
van WoonWest en wordt met
zorg en aandacht gemaakt voor
alle huurders. In de buurt komt
twee keer in het jaar uit in
een oplage van 5.000 stuks.

Vragen, opmerkingen of ideeën voor
het volgende nummer? Laat het ons
weten via info@woonwest.nl of kijk
op www.woonwest.nl.

Redactie

Vanessa de Wilde, WoonWest

Tekst

Jan Luyendijk Concept & Copy

Fotografie

Anouk Raaphorst fotografie

Vormgeving

Panorama Studios

Drukwerk

Van Deventer

Buurten met Ferry

De woningmarkt staat al jaren onder druk. Bouwkosten zijn gestegen. Regelgeving is ingewikkelder geworden. De verduurzamingsopgave is groot. En tegelijkertijd groeit de vraag naar betaalbare huurwoningen alleen maar. Als woningcorporatie kun je niet aan de zijlijn staan en afwachten. Je moet keuzes maken. Prioriteiten stellen. En transparant zijn over wat je doet en waarom.

Dat is de achtergrond van ons nieuwe koersplan. Daarin hebben we vastgelegd waar WoonWest voor staat, wat onze missie en visie zijn en welke koers we de komende jaren varen. Het is een werkdocument dat ons helpt bij de dagelijkse beslissingen. Zo moeten we goed nadenken over onze investeringen. Ons woningbezit houden we graag in zo goed mogelijke conditie. Daar heeft u als huurder gewoon recht op. Dat kost soms veel geld. Zeker als je een woning uit pakweg de jaren vijftig naar de eisen van nu wilt brengen. Dan moet je een afweging maken. Of die woning aanpassen, óf die woning vervangen door nieuwbouw. Dat zijn niet de makkelijkste keuzes. Het koersplan helpt daarbij.

Ook beslissingen over verduurzaming spelen de komende jaren. Natuurlijk denk je allereerst aan energiebesparing. Maar het gaat ook om klimaatadaptatie. De opwarming van de aarde gaat door. Hoe kunnen we onze huizen blijven koelen? Hoe creëren we meer groen om hittestress tegen te gaan? Welke maatregelen nemen we tegen droogte, of juist tegen wateroverlast? Dat doen we niet alleen. Daarvoor zoeken we actief de samenwerking met onze partners. Dat samenwerken doen we toch al graag bij WoonWest. Ook op heel andere vlakken, zoals met zorg- en welzijnspartijen en de gemeenten Westland en Midden-Delfland.

Ja, de huren zijn gestegen. Het is niet iets wat we 'zomaar' doen. Ook wij hebben te maken met het kabinetsbeleid vanuit Den Haag. En dan is het goed om te weten dat we de huurverhoging voor sociale huurwoningen hebben beperkt tot 3,6%, nog onder

het inflatiepercentage. Wel is het zo dat de gemiddelde woonquote de laatste jaren alleen maar is gedaald. Waar mensen ooit 30 tot 35 procent van hun inkomen kwijt waren aan woonlasten, is dat nu 25 procent. Door de veranderende regels in de huurtoeslag kunnen meer huurders huurtoeslag aanvragen.



Om op die woningmarkt-onder-druk terug te komen: ik ben blij dat we het afgelopen jaar meer dan honderd woningen hebben kunnen opleveren. Zo gaan we door. Met heldere keuzes en nauwe samenwerking werken we aan een toekomstbestendige woningmarkt.

Ferry van der Pal
Directeur-bestuurder WoonWest

‘Goedemorgen, u spreekt met WoonWest’

Maandagochtend, half negen. De eerste telefoontjes komen binnen bij het Klant Contact Centrum (KCC) van WoonWest. Voor veel huurders is het KCC het eerste aanspreekpunt bij vragen over hun woning, huurcontract of woonomgeving. Achter de telefoon en balie zitten Shanee van Loenen, Jennifer Vrolijk, Christel Leijder en Ashiq Gafoer. Een reparatieverzoek, een vraag over de huur of hulp bij het vinden van de juiste informatie: het KCC helpt huurders verder.

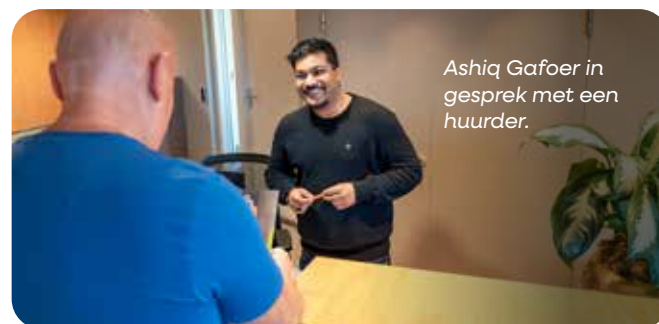
Bij het KCC komen telefoontjes, e-mails, contactformulieren en meldingen via het huurdersportaal Mijn WoonWest binnen. Ook staan de medewerkers huurders te woord die langskomen aan de Tiendweg 32 in Naaldwijk. Met z'n vieren zorgen zij ervoor dat huurders weten waar ze aan toe zijn. Veel vragen kunnen de medewerkers direct beantwoorden. Is er meer gespecialiseerde kennis nodig? Dan zorgen zij ervoor dat de huurder snel bij de juiste collega of afdeling terechtkomt. ‘Wij hebben met bijna alle onderdelen van WoonWest te maken’, zegt Christel. ‘Daardoor weten we vaak snel welke stappen nodig zijn. Het belangrijkste is dat een huurder na het contact duidelijkheid heeft.’ Die brede kennis maakt het werk afwisselend. Van reparaties en huuropzeggingen tot vragen over leefbaarheid in de buurt. Geen dag is hetzelfde.



Bij het Klant Contact Centrum van WoonWest staan Shanee van Loenen, Jennifer Vrolijk, Christel Leijder en Ashiq Gafoer huurders dagelijks te woord.

Speed of niet?

De meeste telefoontjes gaan over reparaties. Daarbij is het belangrijk om goed in kaart te brengen wat er precies aan de hand is. ‘Als iemand belt over een lekkage, vragen we altijd door’, zegt Jennifer. ‘Hoe ernstig is het? Op basis daarvan bepalen we welke actie nodig is. Zo kunnen we snel schakelen als er sprake is van spoed.’ Kleinere reparaties worden uitgevoerd door de eigen vakmensen van WoonWest. Voor meer ingewikkelde of grotere werkzaamheden werkt WoonWest samen met vaste onderhoudspartners.



Ashiq Gafoer in gesprek met een huurder.

Ook een luisterend oor

Naast praktische vragen krijgen de medewerkers ook regelmatig huurders aan de lijn die behoefte hebben aan uitleg of advies. ‘Onlangs sprak ik een huurster die veel vragen had over een urgentieprocedure’, zegt Jennifer. ‘Ik heb de tijd genomen om alles stap voor stap uit te leggen. Zo heb ik veel onduidelijkheid bij de huurster kunnen wegnemen. Dat maakt ons werk waardevol.’ Voor Christel draait het werk daarom niet alleen om kennis, maar ook om goed luisteren. ‘Iedere situatie is anders. Soms heeft iemand vooral behoefte aan duidelijke informatie, soms aan wat extra uitleg. We proberen altijd mee te denken en aan te voelen wat iemand nodig heeft. Of dat nu praktische hulp is of gewoon een luisterend oor.’

Samen voor goede service

Het KCC verwerkt dagelijks tientallen contactmomenten. Vooral aan het begin van de week is het vaak druk. Toch blijft het doel hetzelfde: huurders zo snel mogelijk helpen en duidelijkheid bieden. ‘Niet voor iedere vraag is er direct een oplossing’, zegt Ashiq. ‘Maar we zorgen er wel voor dat onze huurders weten wat de volgende stap is en wat ze kunnen verwachten.’

‘Uiteindelijk willen we dat huurders zich gehoord voelen. Of iemand nu een eenvoudige vraag heeft of een ingewikkelde situatie wil bespreken: we staan klaar om te helpen.’



Voor veel huurders is Shanee van Loenen een van de eerste aanspreekpunten bij WoonWest.

Tijd voor iedere huurder

Bij WoonWest vinden we het belangrijk dat iedere huurder goed wordt geholpen. Daarom nemen onze medewerkers de tijd om vragen zorgvuldig te beantwoorden en situaties goed in kaart te brengen. Dat betekent dat gesprekken soms wat langer duren. Zeker wanneer een huurder behoefte heeft aan extra uitleg of ondersteuning.

Op drukke momenten, bijvoorbeeld na feestdagen of een langere sluitingsperiode, kan de wachttijd aan de telefoon daardoor oplopen. Wordt de wachttijd toch langer dan gewenst? Dan schakelen we tijdelijk een extern callcenter in om huurders zo snel mogelijk te woord te kunnen staan. Dat heeft niet onze voorkeur, maar het helpt ons om bereikbaar te blijven voor iedereen.

Heeft u een reparatieverzoek dat geen spoed heeft? Dan kunt u dit ook eenvoudig melden via Mijn WoonWest of via onze website. Daarmee voorkomt u wachttijd aan de telefoon en kunnen wij uw melding direct in behandeling nemen.

Zo kunnen we u sneller helpen

Heeft u een reparatieverzoek? Dien dit dan bij voorkeur in via Mijn WoonWest of via de website. U kunt daar direct foto's van de situatie toevoegen. Een foto helpt onze medewerkers en onderhoudspartners om snel te beoordelen wat er aan de hand is en welke werkzaamheden nodig zijn.

Veel informatie vindt u ook al op Mijn WoonWest. Daar kunt u onder andere:

- reparatieverzoeken indienen
- uw gegevens bekijken
- documenten terugvinden

Neemt u liever telefonisch contact op? Benoem dan zo duidelijk mogelijk wat er aan de hand is. Zo kunnen we u sneller verder helpen.

Openingstijden en telefonische bereikbaarheid:

- maandag – donderdag: 08.30-15.30 uur
- vrijdag: 08.30-12.00 uur

Melden via de website?

Neem eenvoudig contact met ons op via het contactformulier op: woonwest.nl/contact.

Regel uw woonzaken wanneer het ú uitkomt

Bankzaken regelt u online. Bestellingen doet u steeds vaker via internet. En ook uw woonzaken kunt u nu makkelijk digitaal regelen. Want WoonWest heeft een nieuw huurdersportaal: **Mijn WoonWest**. Al uw woonzaken op één plek en altijd bereikbaar.

Wat is Mijn WoonWest?

Mijn WoonWest is uw persoonlijke pagina op de website van WoonWest. U gaat naar Mijn WoonWest via woonwest.nl. U logt in met uw e-mailadres en wachtwoord. Daarna ziet u meteen alles wat voor u belangrijk is.

Het portaal is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. U hoeft dus niet te wachten tot wij de telefoon in ons kantoor opnemen. Heeft u 's avonds een vraag over uw huur? Of wilt u in het weekend een reparatie melden? Dat kan gewoon. De eerstvolgende werkdag gaan we met uw verzoek aan de slag.

Heeft u al een activatiecode ontvangen?

In mei heeft WoonWest een activatiecode gestuurd naar alle huurders van wie een e-mailadres bekend is. Met die code maakt u eenmalig uw account aan. Heeft u de e-mail niet ontvangen? Geef dan uw e-mailadres aan ons door via woonwest.nl/contact. Dan zorgen wij dat u alsnog toegang krijgt tot Mijn WoonWest.

Maak in vier stappen uw account aan:

1. Ga naar woonwest.nl/account/activeren.
2. Vul tweemaal uw e-mailadres in en voer uw activatiecode in. Klik op 'Activeren'.
3. U ontvangt dan een e-mail. Klik op de link in die e-mail.
4. Vul uw postcode en huisnummer in en maak een wachtwoord aan. Klik op 'Activeren'.

Klaar! U bent direct ingelogd op uw persoonlijke pagina. De volgende keer logt u eenvoudig in via de knop 'Mijn WoonWest' op woonwest.nl.

Via het portaal kunt u veel zaken zelf regelen:

- Een reparatie melden
- Een woningverbetering aanvragen
- Uw huurbetalingen bekijken
- Online uw huur betalen
- Een betalingsregeling aanvragen
- Overlast of een klacht melden
- Uw contactgegevens aanpassen
- Uw huur opzeggen

Zaken die u vroeger telefonisch of per e-mail moest regelen, doet u nu zelf. Snel, makkelijk en op elk moment van de dag.

Lukt het niet?

Bel ons dan gerust. Wij helpen u verder.
Telefoon: 0174 293650

- maandag – donderdag: 08.30-15.30 uur
- vrijdag: 08.30-12.00 uur

Geen e-mailadres?

Voor Mijn WoonWest heeft u een e-mailadres nodig. Heeft u dat niet? Geen probleem. U kunt ons gewoon blijven bellen. WoonWest blijft telefonisch bereikbaar voor al uw vragen.

Wat gebeurt er eigenlijk met mijn reparatieverzoek?

U belt met WoonWest omdat de verwarming het niet meer doet. Of omdat de kraan lekt. U legt het uit, u krijgt een antwoord en u legt de telefoon weer neer. Maar wat gebeurt er eigenlijk daarna? Achter de schermen gaat uw melding op reis, langs meerdere schakels. Dit is hoe dat werkt.



1. U meldt de reparatie

Via Mijn WoonWest, e-mail of telefoon.



2. We bekijken uw reparatieverzoek

We bekijken wat er aan de hand is en bepalen hoe snel actie nodig is. Soms nemen we telefonisch of via e-mail contact met u op om foto's of extra informatie te vragen. Zo kunnen we de situatie goed inschatten.



3. We voeren de reparatie uit

Een medewerker van WoonWest of een onderhoudspartner maakt een afspraak en voert de reparatie uit.



4. We horen graag hoe het is gegaan

Na afloop kunt u laten weten hoe tevreden u bent over de afhandeling van uw reparatieverzoek.

1 Het eerste gesprek

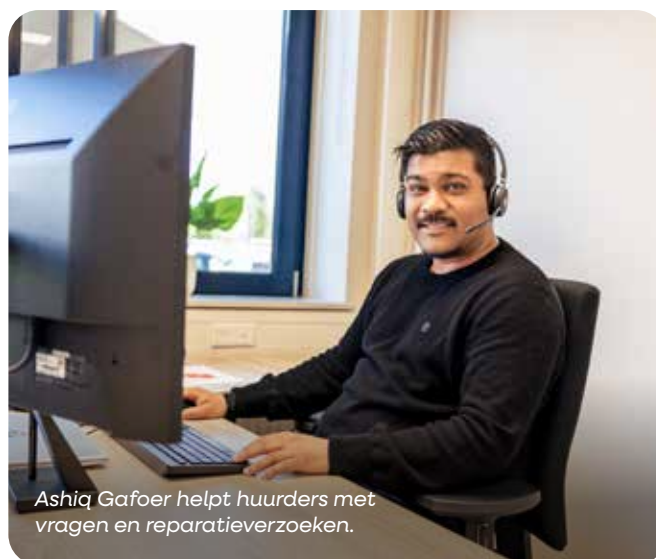
De telefoon gaat bij het Klant Contact Centrum (KCC). Ashiq Gafoer neemt op. Hij vraagt door: wanneer is de verwarming uitgevallen, heeft u nog warm water, zijn er kinderen of ouderen in huis? 'We kunnen een huurder niet in de kou laten staan', zegt Ashiq. 'Ongeacht of het een weekend is of een feestdag.' Die meldingen komen niet alleen via de telefoon binnen, ook via e-mail of Mijn WoonWest. In veel gevallen kan een huurder ook direct contact zoeken met een installateur.

Voor die kapotte verwarming geldt vrijwel altijd spoed. WoonWest heeft een vaste installateur die cv-ketels in beheer heeft. Die wordt direct ingeschakeld. 'Soms bellen wij namens de huurder', zegt Ashiq. 'Bijvoorbeeld als er een taalbarrière is. Dan nemen wij het gesprek over en zorgen we dat er zo snel mogelijk iemand langskomt.'

2 De beoordeling achter de schermen

Niet bij elke melding via de telefoon of Mijn WoonWest is meteen helder wat het precieze probleem is. Bij twijfel vraagt het KCC om foto's te mailen. Die komen binnen bij Anja de Korte, administratief medewerker bedrijfsbureau. Zij is de verbindende schakel tussen het KCC, de opzichters en de aannemers. 'Ik kijk naar de foto's en beoordeel wat er nodig is', zegt Anja. Ze geeft een voorbeeld. 'Lichte schimmel? Dan adviseer ik het KCC om de huurder te laten ventileren en schoon te maken. Ziet het er heftig uit? Dan stuur ik het door naar een opzichter.' Ze controleert ook of aannemers op tijd reageren en hun opdrachten afronden. Met een lachje: 'Ik zit ze achter de broek als dat nodig is! Maar het gaat eigenlijk altijd wel goed.'

Is het buiten kantooruren? Dan neemt de externe storingsdienst Pricon het over. Die is bereikbaar in avonden, weekenden en op feestdagen, voor echte spoedgevallen. Voor minder urgente meldingen, zoals een kraan die een beetje druppelt, werkt het anders. 'Dan plannen we iemand in voor de dag erna of over twee dagen', legt Ashiq uit. 'Zodat we de tijd vrijhouden voor reparaties die niet kunnen wachten. Schiet de kraan er echt af? Dan wordt het een spoedreparatie en wordt het vaak dezelfde dag binnen een paar uur opgelost.'



Ashiq Gafoer helpt huurders met vragen en reparatieverzoeken.

Gaat het om zaken waarbij niet meteen duidelijk is of een reparatie nodig is? Of wordt iets veroorzaakt door het gedrag van bewoners zelf? Zulke onduidelijke situaties komen via Anja bij Martin Mud terecht, coördinator onderhoud/kcc. 'Mijn verantwoordelijkheid is het bewaken en monitoren van het hele reparatieproces', zegt Martin. 'Van de eerste melding tot de afronding. Ik probeer de samenwerking tussen KCC, onze eigen vaklieden, de opzichters en de aannemers zo soepel mogelijk te laten verlopen. En komen de huurders er alsnog niet uit, dan komt het bij mij terecht.'

3 De vakman of de aannemer

Is de melding beoordeeld en de opdracht helder? Dan gaat een vakman langs. Voor kleine reparaties zijn dat de eigen allround onderhoudsmedewerkers van WoonWest. Voor grotere of gespecialiseerde klussen schakelt WoonWest haar vaste externe aannemers in, zoals Vehoec.

Eén ding is belangrijk om te weten: soms duurt het iets langer dan verwacht. Dat kan komen doordat een onderdeel besteld moet worden. Of doordat de planning vol zit. In dat geval koppelt WoonWest het terug aan de huurder, via het KCC of via de aannemer.



Anton Schaffer van Vehoec Aannemers heeft de reparatie uitgevoerd.

'We proberen binnen een week duidelijkheid te geven', zegt Ashiq. 'Als de aannemer zelf de afspraak maakt, krijgt de huurder van hem rechtstreeks bericht.'

4 Hoe was uw ervaring?

Is de reparatie afgerond? Dan ontvangt u een korte tevredenheidsenquête via move XM: hoe heeft u het contact, de afhandeling en de vakman ervaren? Voor WoonWest is dit een serieus meetinstrument. 'We houden de scores

nauwkeurig bij', zegt Helma Brons, manager wonen. 'Dit jaar staan we op een gemiddelde van 8,5. Onze eigen norm is een 8, dus dat stemt ons tevreden. Maar we willen ook weten waar het nog beter kan.'

Efficiënt samenwerken met vaste onderhoudspartner Vehoec

'Ja, we werken al heel wat jaren samen. En dat gaat hartstikke goed', zegt Burt Alleblas, directeur en eigenaar van Vehoec Aannemers. Het bedrijf uit Wateringen is de vaste onderhoudspartner van WoonWest. 'De melding komt binnen bij WoonWest, via de telefoon, de e-mail of via Mijn WoonWest. Zij maken, waar mogelijk, direct een afspraak voor ons. Kijk, voor een doucherenovatie is dat niet mogelijk, wel voor een klemmende voordeur. De werkschrijving wordt automatisch gezet in ons systeem. Daar wordt de vakman op ingepland. We proberen zoveel mogelijk met een vaste medewerker in de wijk te lopen.'

Als Vehoec zelf een vakman inplant, is de afspraak dat dit binnen 24 uur gebeurt. 'Als we bewoners niet te pakken krijgen, sluiten we dat kort met WoonWest. Door de koppeling van hun automatiseringssysteem en het onze weten we allebei wat de status van een verzoek is.'

Eerste appartement voor Daphne en Ben:

‘We hebben veel geluk gehad’

Daphne van Deursen en Ben Volkering wonen sinds een half jaar in hun eerste appartement in Heulzicht in Kwintsheul. Een jaar geleden hadden ze dat nooit gedacht. Na de zomer van 2025 reageerden de twee op een advertentie op Woonnet Haaglanden. Om in november het verrassende telefoontje te krijgen: ze kwamen in aanmerking voor een appartement. ‘We vielen dubbel met onze neus in de boter.’

Een eigen huis op je 23ste (Daphne) en je 25ste (Ben). Het klinkt bijna ongelooflijk, in een tijd waarin koop- en huurhuizen schaars zijn. ‘Maar bij dit complex gold er een bijzondere regel’, legt Ben uit. ‘Inwoners uit Kwintsheul en het Westland kregen voorrang. En dat was precies genoeg voor ons.’ Daphne: ‘Ja, daar hebben we echt heel veel geluk mee gehad.’

Normaal gaat een woning naar nummer 1 of 2 op de lijst. ‘Wij stonden achtste. We probeerden het toch, niet geschoten is altijd mis.’ De keus om te gaan huren was gauw gemaakt. Daphne: ‘We hadden al eerder gekeken op de woningmarkt. We dachten eerst nog aan kopen. Maar ik studeer nog. En dan wordt een koopwoning een beetje ingewikkeld.’



Van Monster naar Kwintsheul

Westlanders zijn de twee dus wel, beiden afkomstig uit Monster. Maar Kwintsheul voelde verder weg dan de zes, zeven kilometer die tussen de twee dorpen ligt. ‘Monster is echt wel een ander deel van het Westland’, zegt Daphne. ‘Je komt niet snel in Kwintsheul. Je hebt wel de feestweken in de zomer in het Westland. Maar in Kwintsheul kwamen we nooit. Eerlijk gezegd maakte het dorp ons niet veel uit. Als we maar in het Westland konden wonen. En met Kwintsheul is niks mis. Er is veel in aanbouw in deze wijk, ook wel leuk.’

‘Een soort vakantiehuis’

Met 4400 inwoners is Kwintsheul de kleinste kern van gemeente Westland, als je Ter Heijde en Heenweg niet meerekent. Het is er gemoedelijk en vertrouwd, weten de twee inmiddels. ‘Inburgeren’ in hun nieuwe woonplaats kostte dan ook weinig moeite. Daphne was er wel aan toe, na op kamers te hebben gewoond. En Ben? ‘Ik woonde nog thuis bij mijn ouders. In eerste instantie voelde dit appartement heel onwennig. Ik had het idee

dat het een soort vakantiehuis was. Leuk, dacht ik, wanneer ga ik weer terug? Maar nu is het echt wel ons huis. Superleuk. Mooi dat we hier mogen wonen.’

Appartement met twee slaapkamers

En Daphne en Ben hadden nóg meer geluk. Daphne: ‘Je kon in Heulzicht niet kiezen, maar je wel inschrijven op appartementen van je voorkeur. Later kwamen we erachter dat we een appartement met twee kamers toegewezen hadden gekregen. Niet met één slaapkamer, wat de meeste appartementen hebben!’ Ben: ‘We vielen eigenlijk dubbel met onze neus in de boter.’

Een buitenruimte op de tweede verdieping ontbreekt niet in Heulzicht: een zonnig balkon. De extra slaapkamer komt heel goed van pas. Ben is assistent-accountant bij EY in Den Haag, Daphne is vierdejaars-student geneeskunde. ‘Van de tweede slaapkamer heb ik een kantoortje gemaakt om te studeren. Een mooie, lichte werkplek bij het raam.’

Gasloze appartementen

De appartementen hebben energielabel A+++. Gasleidingen zijn er bij de bouw niet aan te pas gekomen. Dankzij een slim energiesysteem is de eerste winter goed doorstaan. Ben: 'Elk appartement heeft een eigen warmtepomp. Het was even wennen daaraan. Het wordt best snel warm. Zeker als het zonnetje op het appartement staat. Het is echt heel knap hoe het werkt. En het appartement is heel goed geïsoleerd.' Ook is het systeem berekend op warmere dagen, doordat de warmtepomp kan koelen.

'We vielen eigenlijk dubbel met onze neus in de boter.'



Goede bekenden

In november kregen de twee de sleutel in handen, in het gezelschap van alle andere bewoners. Die inmiddels al goede bekenden zijn geworden. Ben: 'We hebben ook een app met alle burens. Daarnaast hebben we al een keer een borrel gehad. De meeste burens hebben we al een paar keer gezien. We hebben goed contact met elkaar. Er wonen ook veel jonge mensen. Het is echt heel gezellig wonen.'

Naast hun appartement werkt WoonWest inmiddels alweer aan een tweede Heulzicht-gebouw. Ben: 'Ja, leuk om te zien hoe dat gaat. Af en toe zie je een compleet dak voorbijkomen. Of een volledige muur, kant en klaar met bakstenen. Heel grappig hoe het bouwen tegenwoordig gaat.' Efficiënt dus, en ook kwalitatief goed. 'Bij ons was alles heel goed geregeld. We hebben helemaal geen gebreken gehad bij de oplevering!'

Heeft u ook een verhaal te vertellen?

Heeft u dit artikel met plezier gelezen? Misschien heeft u ook wel zo'n verhaal te vertellen. Over wat u meemaakt in uw wijk of appartementengebouw. Of wat u samen doet of organiseert met de burens. Dan horen wij het graag van u. En misschien staat uw verhaal wel in het volgende bewonersmagazine. Neem gerust contact op via info@woonwest.nl.

Het jaar 2025 in beeld



Onze woningen

4.996 verhuurbare eenheden in totaal

- 4.740** woningen in Westland en Midden-Delfland
- 256** overige verhuureenheden (ontmoetingsruimten, garages, winkels, kantoor- en bedrijfsruimten)
- 234** woningen (op)nieuw verhuurd



Samen met huurders

- Huurdersorganisatie Huurders WoonWest actief betrokken
- Regelmatig overleg en samenwerking
- Samen werken aan beleid en verbeteringen in de wijk



Onze dienstverlening

A-score in de Aedes Benchmark

Welk cijfer gaven huurders ons?

- 8,4** Reparaties
- 8,1** Woning betrekken
- 7,8** Woning verlaten



Leefbare buurten

- Start met wijkplannen per buurt
- Samenwerking met gemeenten, zorg en welzijn

woonwest



Onderhoud & Reparatie

- 6.553** reparatieverzoeken afgehandeld
- 212** woningen opnieuw verhuurbaar gemaakt
- 89** badkamers vernieuwd
- 109** keukens vernieuwd
- 51** toiletten vernieuwd



Bouwen aan de toekomst

- 37** woningen opgeleverd (Heulpark in Kwintsheul)
- 54** woningen in aanbouw (Waelpolder in 's-Gravenzande)
- 46** woningen in aanbouw (Maaslandse Zoom in Maasland)
- 100+** woningen in voorbereiding



Duurzaamheid

- 119** woningen groot onderhoud en verduurzaamd (totaal)
- 89** woningen in Kwintsheul verbeterd (Groot Heuls Onderhoud)
- 30** woningen in Schipluiden verbeterd (Korpershoek)

Samen zorgen we voor betaalbare, duurzame en fijne woningen in Westland en Midden-Delfland.

Wilt u het hele jaarverslag lezen? Kijk dan op onze website: woonwest.nl/jaarverslag



Bericht van uw huurdersorganisatie

Denk als participant mee over wonen bij WoonWest

Steeds meer huurders melden zich aan als participant van Huurders WoonWest. Daar zijn wij blij mee. Hoe meer huurders meedenken, hoe beter wij weten wat er leeft in woningen, complexen en buurten. Bent u nog geen participant? Dan nodigen wij u van harte uit om ook mee te doen.

Als participant denkt u mee over onderwerpen die voor huurders belangrijk zijn. Denk aan uw woning, uw woonomgeving, de dienstverlening van WoonWest en onderwerpen die huurders direct raken. Uw ervaringen en ideeën helpen ons om huurdersbelangen sterker onder de aandacht te brengen. Niet alleen bij WoonWest, ook bij de gemeenten Westland en Midden-Delfland.

Uw ervaring is waardevol

Meedoen is kosteloos, laagdrempelig en kost meestal weinig tijd. U ontvangt een paar keer per jaar een nieuwsbrief over actuele onderwerpen. Soms zit daar een korte vragenlijst of peiling bij. U beslist altijd zelf of u meedoet. Een keer overslaan kan natuurlijk ook. Juist uw ervaring als huurder is voor ons waardevol. Hoe beter wij weten wat er speelt, hoe beter wij namens huurders het gesprek kunnen voeren.

Meer informatie?

Aanmelden kan eenvoudig via de website of door de QR-code te scannen.

www.huurders-woonwest.nl



Terugblik op ons eerste volledige jaar

2025 was voor Huurders WoonWest het eerste volledige jaar als nieuwe huurdersorganisatie. In dat jaar hebben we gewerkt aan onze organisatie, onze zichtbaarheid en onze manier van werken. Andere onderwerpen waren huurbeleid, zonnepanelen, renovatie, groenbeleid en communicatie.

Een belangrijk punt in 2025 was dat we beter zichtbaar en vindbaar wilden worden voor huurders. Daarom is gewerkt aan een eigen website, een nieuw logo en betere eigen communicatie. Ook hebben we overlegd met WoonWest en met de gemeenten Westland en Midden-Delfland over onderwerpen die belangrijk zijn voor huurders.

In het jaarverslag leest u waar we mee bezig zijn geweest, wat we hebben geleerd en welke punten we meenemen naar 2026. Daarbij blijven de eerder genoemde onderwerpen ook in 2026 belangrijk voor ons werk voor huurders.

Wilt u het jaarverslag ontvangen?

Dit kunt u opvragen via de contactpagina op onze website:

www.huurders-woonwest.nl

Goed op weg in 2026

In het eerste kwartaal van 2026 zijn we verder gegaan met het versterken van Huurders WoonWest. We hebben gewerkt aan onze organisatie, onze communicatie en aan de manier waarop huurders makkelijker met ons kunnen meedenken.

Een belangrijke stap was de start met Lasso Plus. Dit is een digitaal systeem waarmee we onze participanten beter kunnen informeren en betrekken. Participanten kunnen zo nieuws van ons ontvangen en op een eenvoudige manier hun mening geven, bijvoorbeeld via een korte vragenlijst. Zo krijgen we beter zicht op wat er leeft onder huurders.

Ook hebben we als bestuur een training gevolgd. Daarin hebben we gekeken naar onze rol als

huurdersorganisatie, de samenwerking met WoonWest en hoe we huurders nog beter kunnen vertegenwoordigen. Dat helpt ons om duidelijker te werken en sterker het gesprek aan te gaan.

Daarnaast hebben we in het eerste kwartaal gesproken over het huurprijsbeleid. Daarbij hebben we kritisch gekeken naar betaalbaarheid, duidelijke uitleg en de gevolgen voor huurders. Dat blijft ook de komende periode een belangrijk onderwerp voor Huurders WoonWest.

Nieuwsgierig?

Wilt u volgen wat wij doen voor huurders en wat er speelt rond huren en wonen? Kijk dan regelmatig op:

www.huurders-woonwest.nl

Daar vindt u ook onze contactpagina.

Komt u ook meepraten?

Huurders WoonWest organiseert dit najaar drie huurdersbijeenkomsten. U bent van harte welkom op een van de volgende avonden:

- **donderdag 24 september 2026** in De Kickerthoek, Prins Willem Alexanderhof 2 in Den Hoorn
- **dinsdag 29 september 2026** in Wijkcentrum Terra Nova, Het Tolland 2 in Wateringen
- **donderdag 8 oktober 2026** in Ontmoetingscentrum Singelhof, Hofsingel 18A in Maasland

De bijeenkomsten beginnen om 19.30 uur. U kunt zelf kiezen welke plaats en datum u het beste uitkomt. Tijdens de bijeenkomst praten we u kort bij over wat Huurders WoonWest het afgelopen jaar heeft gedaan en waar we in 2027 mee aan de slag

willen. Daarna gaan we graag met u in gesprek over wonen, huren en de woonomgeving. Ook laten we zien wat u kunt met het portaal van Huurders WoonWest en lichten we toe hoe u als participant kunt meedoen.

Op het programma staan onder meer:

- een korte terugblik op 2025 en een vooruitblik op 2027
- een gesprek over wonen, huren en de woonomgeving
- een kennismaking met het portaal van Huurders WoonWest
- uitleg over het participantenbeleid en hoe u kunt meedoen



Aanmelden is nodig. U kunt dit op één van de volgende manieren doen:

- via de QR-code
- via een e-mail naar bestuur@huurders-woonwest.nl met uw naam, e-mailadres en onder vermelding naar welke bijeenkomst u komt
- via de contactpagina op onze website: www.huurders-woonwest.nl



Afrekening service- en stookkosten 2025 al ontvangen?

Betaalt u samen met uw medebewoners mee aan de servicekosten in uw woongebouw, dus de kosten voor de gemeenschappelijke ruimtes? Dan ontvangt u elk jaar de afrekening voor de gezamenlijke energie van het gebouw. Of bent u een huurder die blokverwarming afneemt, waarvan de kosten via ons worden afgerekend? In dat geval berekenen we u de gemaakte kosten door om die blokverwarming in uw woning te verwarmen.

Het kan zijn dat u de afrekening over 2025 later ontvangt dan u gewend bent. Dat heeft te maken met verbeteringen die wij het afgelopen jaar hebben doorgevoerd. Na de fusie hebben we het hele proces van afrekenen opnieuw bekeken. Daardoor verloopt het afrekenen nu beter voor alle huurders.

Energietarieven in 2026

Voor de woongebouwen die een gezamenlijk energiecontract hebben, liggen de tarieven voor 2026 vast. Van de schommelingen op de energiemarkt merkt u dit jaar dus niets. Die service-stookkosten voor het hele gebouw vallen niet onverwacht veel hoger uit.

Bespaar op uw energierekening

Wel adviseren we u natuurlijk om goed op uw eigen energieverbruik te letten. Daar heeft u immers zelf invloed op. Niet alleen verwarming kost geld, ook warm water. Een paar minuten korter douchen, scheelt al snel op uw jaarrekening. Goed voor uw portemonnee én voor het milieu.

Heeft u vragen over de afrekening of de service- en stookkosten? Kijk op [woonwest.nl](https://www.woonwest.nl) en zoek 'servicekosten', voor de meest gestelde vragen en antwoorden.

De huren zijn aangepast

Vanaf 1 juli 2026 zijn de huren omhooggegaan. Hoeveel dat is, hangt af van uw type huurcontract:

- Sociale huur: +3,6%
- Middenhuur (gereguleerd): +6,1%
- Vrije sector huur: +4,4%

Ook geldt: voor zowel sociale huur als middenhuur mag de huur niet hoger worden dan het maximale bedrag dat volgens het woningwaarderingstelsel (het puntenstelsel) is toegestaan.

Let op: misschien krijgt u nu wél huurtoeslag

De grens voor de huur waar u toeslag over kunt krijgen, is verhoogd. Kreeg u eerder geen huurtoeslag omdat uw huur te hoog was? Door deze verhoging komt u er misschien nu wél voor in aanmerking. Kijk voor de zekerheid op de website toeslagen.nl.

Gebruik het juiste bank-rekeningnummer

Was u huurder van woningcorporatie Wonen Midden-Delfland? En maakt u de huur zelf naar ons over? Dan vragen we u om de huur voortaan te betalen via het bankrekeningnummer van WoonWest: **NL 47 RABO 0368 1140 15**.

Betaalt u via een automatisch incasso? Dan hoeft u niets te doen. Dit is al aangepast.

Projecten in de schijnwerpers

MAASLANDSE
ZOOM



Nieuwbouw aan de Maaslandse Zoom

Het duurt nog tot begin 2027. Maar dan heeft Maasland er 46 huurappartementen bij. Die komen te staan in de Maaslandse Zoom. Het is een nieuw stukje dorp, te vinden tussen de Hofsingel, het schoolterrein van Lentiz Maasland, de sportvelden en de begraafplaats. In de Maaslandse Zoom komen er in totaal ruim 100 woningen bij, verdeeld over koopwoningen met een tuintje en de huurappartementen van WoonWest. De vormgeving van de nieuwbouw sluit goed aan bij wat er al in Maasland staat. Momenteel wordt hard gewerkt aan de afbouw.



Dat betekent dat de bouw mooi op schema ligt, zodat bij de start van het nieuwe jaar de sleutels kunnen worden uitgedeeld.



'Zeewaardig' wonen in Kwintsheul

Bij De Wilde Zee denk je misschien niet een-twee-drie aan Kwintsheul. Die 'wilde zee' ligt hemelsbreed immers een kilometer of zes verderop. Maar een boerderij met die naam heeft ooit wel gestaan aan de Mariëndijk. De boerderij is al in 1966 gesloopt en tegenwoordig heet het gebied Heulpark. Het is de plek waar het dorp Kwintsheul een flinke impuls krijgt. WoonWest leverde er eind vorig jaar al Heulzicht fase 1 op. Met het nieuwbouwproject 'De Wilde Zee' blijft de

historie een beetje behouden. Het plan bestaat uit tien woningen. Op de begane grond is ruimte voor vijf appartementen met twee kamers. Daarbovenop komen vijf maisonnettes te staan, met drie kamers. Begin april is een start gemaakt met de bouw. Die loopt gelijk op met de bouw van de tweede fase van Heulzicht. Dat plan is 27 appartementen groot, verdeeld over vijf lagen. Ook deelt Heulzicht fase 2 de architectuur met de eerste fase, met een schuine kap.

HUIZEN & HUISARTSEN KEENENBURG



**Bewoners en huisartsen
delen gebouw in Schipluiden**

Fijn als je als huisarts de ruimte hebt om je patiënten goed van dienst te zijn. Aan die ruimte ontbrak het nu nét bij de huisartsenpraktijk in Schipluiden. Met het project 'Huizen & Huisartsen' aan de Keenenburgweg gaat niet alleen de zorg in het dorp erop vooruit. Onderdeel van het project is ook de bouw van acht appartementen, bovenop de nieuwe praktijk. Officieel worden het 'maisonnettes', appartementen met twee verdiepingen.

De appartementen worden gerealiseerd in houtbouw, de huisartsenpraktijk in traditionele bouw. Na het ondertekenen van de koopovereenkomst ligt er al een goedgekeurd ontwerp. De Schipluidense huisartsen krijgen de beschikking over drie behandelkamers. Ook zijn vier extra kamers in het plan opgenomen voor ondersteunende zorg. De voorbereidingen voor de bouw, die naar verwachting later dit jaar start, zijn in gang.

Maasdijk vergroent 39 woningen uit jaren vijftig

WoonWest wil uiterlijk in 2028 alle woningen met energielabels E, F en G opgeknapt hebben. In Maasdijk staan er 39 met bouwjaar 1954 op de planning. Het project 'De Groene Kroon' ligt in het hart van het dorp. Alle tussenwoningen krijgen straks een A-label, de hoekwoningen krijgen label B. Dat vraagt flink wat ingrepen, laat het lijstje van aannemer Meerbouw zien.

De kunststof kozijnen worden vervangen door nieuwe, met HR++-glas. De zolder wordt van

binnenuit geïsoleerd, de spouwmuren worden nageïsoleerd. Bewoners hebben straks het gemak van mechanische ventilatie (CO2-gestuurd) en thermostatische radiatorknoppen. Ook worden alle groepenkasten in de meterkast vervangen en krijgen de bewoners een nieuwe kookgroep voor de keukens. Bij ongeveer de helft van de woningen vernieuwt WoonWest de badkamer, de keukens en het toilet. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd in bewoonde staat. In september wordt het project opgeleverd.



WoonWest gaat meer biobased materialen gebruiken

Het gaat in onze sector nogal eens over duurzaam bouwen. De bouw kan daar nog grote stappen in zetten. Eén zo'n stap is in maart van dit jaar gezet. Acht corporaties hebben een verklaring ondertekend om meer biobased materialen te gebruiken bij nieuwbouw en renovatie. WoonWest is een van die corporaties.

Biobased materialen zijn materialen die uit de natuur komen, en weer opnieuw aangroeien. Denk aan hout, maar ook aan vlas en stro. Doel is om 30% biobased materialen in te zetten, gerekend vanaf het jaar 2024. Het is voor WoonWest een van de manieren om onze duurzame doelen te behalen.

Belangstelling voor de Maaslandse Zoom, De Wilde Zee of Huizen & Huisartsen?

Zodra het mogelijk is om in te schrijven voor een huurwoning in een van deze projecten, kunt u het aanbod zien op woonnet-haaglanden.nl. Ben u nog niet ingeschreven als woningzoekende in de regio Haaglanden? Ga dan eerst naar woonnet-haaglanden.nl om u in te schrijven.

A man with a beard and a blue checkered shirt stands with his hands on his hips in front of a brick house. There are many colorful flowers, including red and purple roses, in the foreground and background. The man is smiling at the camera.

Groot onderhoud & verduurzamen: projecten met een lange adem

Elk jaar voert WoonWest groot onderhoud uit aan woningen. Ook worden tientallen woningen verduurzaamd. Voordat bij bewoners iets verandert, is achter de schermen al veel werk verricht. Hoe ziet zo'n traject er eigenlijk uit? Wie zijn erbij betrokken? En waarom lijkt het soms lang te duren? Manager vastgoed Jannie van den Berg legt het uit.

Onder groot onderhoud vallen werkzaamheden als buitenschilderwerk en het vervangen van badkamers, keukens, toiletten en kozijnen. Verduurzaming gaat om het verminderen van het energieverbruik en het verhogen van wooncomfort. Bijvoorbeeld door spouwmuur- en dakisolatie of het aanbrengen van isolerend dubbelglas. In de planning van werkzaamheden kijkt WoonWest jaren vooruit. Nu al zijn de projecten voor 2027 en 2028 bekend. Jannie kijkt zelfs tien jaar vooruit.

Jannie van den Berg bij een woning in het vorig jaar opgeleverde project Groot Heuls Onderhoud. Achter onderhouds- en verduurzamingsprojecten gaan vaak jaren van voorbereiding schuil.

Wanneer komt een woning op de lijst?

Badkamers, keukens en toiletten die een bepaalde levensduur hebben bereikt, worden vervangen. 'De eerste vraag is altijd: wat is de technische staat?', zegt hij. 'Bij verduurzaming kijken we naar het energielabel van de woningen. Van de labels E, F en G hebben wij als sector gezegd: die moeten uiterlijk in 2028 een beter energielabel hebben.'

Daarnaast spelen financiën een grote rol. 'We kunnen niet alle projecten op de lijst in één jaar doen en dan drie jaar niets. Daarom spreiden we de financiën over meerdere jaren. Het is ook weleens een lastige afweging. We moeten geld steken in de bestaande voorraad, om die op peil te houden. En we moeten ons geld gebruiken om woningen toe te voegen. Daar is ook grote vraag naar.'



Jannie van den Berg loopt langs de woningen aan de Berestein in Kwintsheul, waar de verduurzamingswerkzaamheden bijna zijn afgerond.

Twee jaar voorbereiding

Als een woning op de lijst komt, begint een voorbereidingstraject van ongeveer twee jaar. Jannie: 'Heel erg bepalend zijn de flora- en fauna-onderzoeken. Sowieso moet je een voorjaars- en een najaarsonderzoek doen. Je moet dus altijd rekening houden met een jaar, voordat je groen licht kan krijgen. Worden beschermde dieren gevonden, dan moeten maatregelen worden genomen. Daarnaast doen we ook nog onderzoek naar de brandveiligheid, asbest en de constructie.'

Twee jaar voorbereiding

Bewoners horen al ruim een jaar van tevoren dat er iets gaat gebeuren. Dat voelt vroeg, erkent Jannie, maar het voorkomt onrust. 'Als het vooronderzoek start, gaan we huurders informeren. Vanaf dat moment komen adviesbureaus in de wijk om onderzoeken uit te voeren, woningen op te nemen en foto's te maken. Als we huurders daar niet vooraf over informeren, krijgen we al snel telefoontjes van huurders: er lopen mensen achter de tuinen langs, wat gebeurt er allemaal?'

Meedenken in het planteam

In de tussentijd is er ook ruimte om huurders mee te laten praten. 'Bij het vervangen van bijvoorbeeld een badkamer gaan we ruim van tevoren in gesprek met de huurders, over de tegelkeuze en dat soort zaken.'

Bij verduurzamingsprojecten doen we dat niet, omdat het allemaal standaard werkzaamheden zijn. Zoals het dak isoleren, de vloer isoleren, de spouw isoleren. Gaat het om een heel ingrijpende verduurzaming? Dan vragen we bewoners wel om mee te praten. Ook als we onderzoeken of hun wijk klaar voor de toekomst is.'

Bij groot onderhoud richt WoonWest altijd een planteam in. Dat is een groepje van maximaal zeven bewoners, die meedenken en actief met ideeën komen. Ook delen de teamleden eventuele signalen uit de buurt.

Levertijden zijn soms een probleem

Met een aantal uitvoerende partijen heeft WoonWest een vaste samenwerking. Daardoor kent de aannemer de planning voor de komende jaren. Die aannemer kan zich dus ruim van tevoren voorbereiden. 'Levertijden zijn soms wel een probleem dat steeds lastiger wordt. Als we tijdig besluiten nemen en de opdracht verstrekken, gaat het in de regel altijd goed. Maar vorig jaar hebben we een project moeten doorschuiven, omdat warmtepompen niet tijdig leverbaar waren.'

Vlak voordat het werk begint, informeert WoonWest de huurders uitgebreider. Jannie: 'Drie, vier maanden van tevoren is er altijd een bewonersbijeenkomst. Ook is er altijd een 'warme opname', bij elke bewoner thuis. Wat gaan we precies bij u doen? Wat wordt de planning? En moet een huurder misschien zelf nog voorbereidingen treffen?' Alle werkzaamheden staan ook nog eens vermeld op een soort 'meterkastkaart'.



Slim plannen

En dan is het eindelijk zover: busjes met vaklieden in de straat. We doen ons best om het ongemak voor huurders zoveel mogelijk te beperken. Dat betekent slim plannen: in één dag kozijnen eruit en nieuwe erin, bijvoorbeeld. Het vernieuwen van een badkamer, keuken en toilet vraagt natuurlijk meer tijd. Jannie: 'Dan proberen we een rustwoning aan te bieden, waar bewoners tijdelijk kunnen verblijven of kunnen douchen. We kijken altijd naar een passende woning of andere oplossing in de buurt.'

Ook aannemers doen er alles aan om het ongemak voor bewoners beperkt te houden. 'Die weten dat ze goed rekening moeten houden met bewoners, als die thuis zijn. Het zijn heel andere vaklieden dan degenen die op nieuwbouwprojecten lopen. Als bijvoorbeeld iets leeggeruimd moet worden, kan een aannemer daarbij helpen.'

Blij met het eindresultaat

Bijna altijd verlopen projecten goed, zegt Jannie. 'Na elk project doen we een huurderstevredenheidsonderzoek. De meeste bewoners geven aan dat ze blij en tevreden zijn met het eindresultaat. Bewoners ervaren meer wooncomfort, hebben lagere energielasten. En zijn vooral ook blij hoe het traject verlopen is. Ook wij halen weer verbeterpunten uit zo'n onderzoek.'

Schimmel in huis?

Zo voorkomt u het.

Schimmel in de badkamer. Vochtvlakken op de muur. Een muffe geur in de slaapkamer. Het zijn klachten die WoonWest regelmatig hoort van huurders. En ze komen vaker voor dan u misschien denkt. Niet alleen in oude woningen, ook in nieuwbouw.

De Huurcommissie deed vorig jaar meer dan honderd bouwkundige onderzoeken per week. De commissie is een onafhankelijke organisatie die geschillen tussen huurders en verhuurders behandelt. Vaak gingen die geschillen over problemen met vocht en schimmel. Wat blijkt: in de helft van de gevallen heeft het gedrag van de bewoner er iets mee te maken. Niet omdat huurders het fout doen, maar omdat ze zuinig zijn op energie. Ze zetten de verwarming laag of houden de ramen dicht. Begrijpelijk, want energie is duur. Maar helaas werkt het averechts.



Vocht stapelt zich op

Elke dag produceren we in huis grote hoeveelheden vocht. Door ademen, douchen, koken en wassen. Dat kan oplopen tot wel twaalf liter per dag. Als die vochtige lucht niet naar buiten kan, trekt het vocht in muren, vloeren en kozijnen. En dan groeit schimmel. Dat is niet alleen lelijk, het is ook ongezond. U kunt er hoofdpijn van krijgen, of last van uw keel, neus en longen.

Er is nog een nadeel: een vochtige woning is moeilijker warm te stoken. U betaalt dus meer energie, terwijl uw huis toch niet lekker warm wordt. Goed ventileren is op de lange termijn dus juist goedkoper.

Wat kunt u zelf doen om vocht en schimmel te voorkomen?



Laat de ventilatie-roosters in de ramen altijd open staan. Stop ze niet dicht met papier of tape.



Zet elke ochtend een kwartier de ramen in de slaap- en woonkamer wijd open. Verse lucht vervangt de vochtige lucht snel.



Zet de verwarming 's nachts niet lager dan 15 graden. Een te koude woning trekt vocht aan.



Droog de was zoveel mogelijk buiten. Natte was binnen drogen brengt veel extra vocht in huis.



Maak na het douchen de natte wanden droog met een trekker.



Maak de ventilatie-roosters minstens één keer per jaar schoon met een stofzuiger en een borstel.

Komt u er zelf niet uit, of vermoedt u dat er een lekkage of een ander technisch probleem is? Neem dan contact op met WoonWest. We kijken en denken graag met u mee.

A photograph of three residents sitting in a courtyard garden. On the left, a woman with short grey hair and glasses, wearing a brown sweater and patterned pants, sits in a black chair holding a white mug. In the center, a woman with blonde hair and glasses, wearing a white jacket over a striped shirt and blue jeans, sits in a black chair holding a small cup. On the right, a man with glasses, wearing a brown jacket over a striped shirt and blue jeans, sits on a green wooden bench holding a small cup. They are all smiling and looking at each other. The background shows a brick building with red doors and windows, and a courtyard with various plants and flowers. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

Wie gaat er mee? In de Koningshof staat niemand er alleen voor

Bewoners die een beetje op elkaar letten. Die een boodschap voor elkaar doen. De helpende hand toesteken bij ziekte. Die, kortom, niet längs elkaar, maar mét elkaar leven. Het is het ideaalbeeld van de overheid, nu zorg steeds minder beschikbaar is. In Den Hoorn is er een goed voorbeeld van te vinden: de Koningshof, midden in het dorp. De bewoners van de 26 appartementen vormen er een hechte gemeenschap. Kloppend hart van het complex is de binnentuin. Maar het vaste koffiedrinkmoment verhuist op een grijze middag toch maar naar binnen.

Caroline Cossée, Meta Verkaik en John Ruigrok in de binnentuin van de Koningshof, waar het wekelijkse koffiemoment voor ontmoeting en gesprek zorgt.



Elke week drinken een aantal bewoners met elkaar een 'bakkie', op woensdagmiddag om twee uur. 'Twee jaar geleden heb ik gezegd: waarom gaan we niet één keer per week koffie drinken met z'n allen? Voor het onderlinge contact, op een vast moment?', zegt John Ruigrok, die er al 34 jaar woont en zes jaar terug met pensioen ging. Meestal is de opkomst zeven, acht mensen. 'Nee, niet iedereen komt, want niet iedereen kan op de woensdagmiddag. We doen het voor de mensen die thuis zijn, maar je bent niet verplicht.'

Zoals altijd staat de koffie te pruttelen in het appartement van Caroline Cossée, Koningshof-bewoonster sinds zes jaar. Voor het merendeel zijn de bewoners ouderen die alleenstaand zijn. Sinds vorig jaar wonen er ook jongeren en jonge stellen. 'Daar hebben we bij WoonWest om gevraagd. Ik ben blij dat zij erbij zijn gekomen. De gemiddelde leeftijd begon aardig op te lopen', zegt Caroline met een lach.

Een beetje sociale controle

De Koningshof is driehoog. De appartementen op de begane grond hebben een eigen tuintje. Een etage hoger is er een balkon. De bovenste verdieping heeft een 'buiten' op de extra brede galerij. De bewoners kunnen goed met elkaar opschieten. Caroline: 'Iedereen heeft wel een aantal sleutels van burens. Je hebt hier een beetje sociale controle. Vorig jaar zijn in drie maanden tijd drie ouderen overleden. Dan zijn we er om elkaar te helpen. Ook als we denken dat iemand ziek is, omdat de gordijnen dicht blijven. Dan gaan we rondbellen.'

John: 'We hebben weleens de politie gebeld, toen ergens de gordijnen gesloten bleven. Die vond het fantastisch wat we hier doen. Tja, daar ben je Horenaar voor. Je helpt elkaar. Je doet het automatisch, een beetje controle. Ik heb van de meesten het telefoonnummer. Maar we hoeven elkaar ook niet elke dag te zien.'

'Wie gaat er mee?'

Niet toevallig kwam het initiatief voor het wekelijkse koffiemoment van John. Als een van de langst zittende bewoners is hij de eerste om anderen op sleeptouw te nemen. Ook door zijn verleden bij SV Den Hoorn kent hij het halve dorp. ('Ik heb in allerlei besturen en commissies gezeten.') John appt 'weleens rond' in de groepsapp, om de woensdagmiddagkoffie bekender te maken. Of hij maakt de rest enthousiast voor een barbecue of een andere spontane activiteit.

Niet in de groepsapp? Ook goed

'Vorige week zijn we naar de nieuwe wijnbar in het dorp geweest. Wie gaat er mee, app ik dan. Als iemand hier nieuw komt wonen, stel ik me netjes voor. Ik vraag of ze ergens hulp bij nodig hebben. Maar ik dring me niet op.' Caroline herkent die vrijblijvendheid: 'Heb je iets, dan zet je het gewoon in de groepsapp. Er zijn er die niet in de groepsapp willen. Dat is ook goed. Als we toch iets bekend willen maken, hangen we het op het mededelingenbord.'



Caroline Cossée in de deuropening van haar woning, waar de koffie al staat te pruttelen voor het wekelijkse samenzijn.



John Ruigrok onderhoudt de gezamenlijke binnentuin van de Koningshof. „Als ik hier bezig ben, maakt iedereen wel een praatje.”

'Hé, een tuin!'

Tijdens het gesprek komt ook buurvrouw Meta Verkaik op de koffiegeur af. 'Ik woon hier al tien jaar. En ik zou nóóit meer weg willen!' Met het doorbreken van het zonnetje verplaatst het gesprek zich alsnog naar buiten, naar het centrale ontmoetingspunt: de binnentuin. 'Iedereen die hier komt denkt: hé, een tuin!', lacht John. 'Dat verwacht je hier niet.'

Geen groene vingers

Die tuin ligt er dankzij John piekfijn bij. Hij nam het onderhoud over van een vorige bewoner, die het rustiger aan ging doen. 'Het onderhoud valt mee, hoor. Alleen in het voor- en najaar is het een hoop werk. Nee, groene vingers heb ik niet. Als ik in de tuin bezig ben, maakt iedereen wel een praatje. Of je wisselt wat ideeën uit over de tuin: wat zullen we nu eens opknappen? Met kerst zorg ik voor de versiering. Met het WK Voetbal versieren we het buiten weer oranje. Als het mooi weer is, zitten we op het terras. WoonWest heeft het terras laten aanleggen en een bankje geregeld.'

Toeval is het niet dat zo'n hechte gemeenschap juist in een dorp kan bestaan, denkt Caroline. 'Ik kwam uit Hellevoetsluis. Den Hoorn is gemoedelijker. Als iemand bij de PLUS een praatje maakt met de caissière en je moet even wachten, is het geen probleem.'



samen in
de buurt