

**Zonnepanelen:
een aanrader** | blz. 7

**Bewonersraad
houdt Clavis scherp** | blz. 9

Ali Ünver is thuis in Terneuzen

Inhoud

Sociaal tuinieren	2
Huisvesting statushouders	3
Nieuwbouw Van Cantfortstraat	4
Onze verhuurmakelaars	5
Cv-storting? Bel Croonwolter&dros	6
Aan de slag in de tuin	6
Besparen met zonnepanelen	7
Goeie buur Liesbeth Mielen	8
Bewonersraad Clavis	9
Huurcontract na overlijden	10
Hoe zit het met de servicekosten?	10
Leefbaarheidsenquête	11

Vaarwel onkruid, welkom mooie nieuwe tuin

“Hoe de tuin was? Lelijk, met veel onkruid en bomen”, zegt Girgis Abdel Malek, bewoner van een huurwoning in Sluiskil. “Maar nu is de tuin heel erg mooi. Hij is helemaal opgeknapt, gelukkig. Ik ben er echt blij mee. Zelf lukt het me niet.” Het onkruid en het verwilderde groen hebben plaatsgemaakt voor zwarte steentjes en drie mooie planten. Zo’n tuin ziet er verzorgd uit en brengt een stuk minder onderhoud met zich mee.



Gert Post toont een tuin die onderhanden is genomen.

In de tuin van Malek hebben vrijwilligers van Stichting Present Terneuzen orde op zaken gesteld. “Wij helpen mensen die hulpbehoevend zijn”, zegt bestuurslid Gert Post. “Via Sociaal Tuinieren, een landelijk project, komen we in actie voor mensen die hun tuin niet kunnen onderhouden, bijvoorbeeld vanwege een slechte gezondheid of het ontbreken van een sociaal netwerk.”

In Zeeuws-Vlaanderen kwam het Sociaal Tuinieren van de grond nadat Stichting Present Terneuzen, hovenier Slabbekoorn in Zaamslag, Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en Clavis de koppen bij elkaar hadden gestoken. “Daarna zijn er twee tuinen in Axel en twee tuinen in Sluiskil aangepakt. Dat was hard nodig”, kijkt Gert Post terug op het jaar 2020.

“De hovenier is naar de bewoners gegaan om hun wensen te bespreken en een plan te maken. Dat is vervolgens uitgevoerd door vrijwilligers van Stichting Present en

de hovenier. Om ervoor te zorgen dat de nieuwe tuinen mooi blijven, houdt een van onze vrijwilligers ze een jaar lang netjes bij.” Voor de bewoners zijn er geen kosten verbonden aan het opknappen en onderhouden van de tuin. Het zijn de gemeente, beide woningcorporaties en de hovenier die het Sociaal Tuinieren financieel mogelijk maakten.

Goed voorbeeld

“Het belang van mooi opgeknapt tuinen is velerlei”, zegt bestuurslid Gert Post. “Een groene omgeving die duurzaam en biodivers is, is goed voor de gezondheid. Bewoners zijn blij met een fraaie tuin, het verlengstuk van je woonkamer. Het is ook goed voor de uitstraling van de buurt. Een mooie tuin is een goed voorbeeld, en je kent het gezegde: goed voorbeeld doet volgen.”

Stichting Present

Stichting Present is een landelijke stichting, die zich als vrijwilligersorganisatie inzet voor mensen die hulp kunnen gebruiken. Hulpvragen komen bij de diverse lokale afdelingen, zoals Stichting Present Terneuzen, binnen via maatschappelijke organisaties. In Zeeuws-Vlaanderen gaat het bijvoorbeeld om Zorgzaam, Tragel en Clavis. Naast de klus zelf is de ontmoeting minstens zo belangrijk.

Alles begint met het verkrijgen van een huis

Ali Ünver begon drie weken geleden met het leren van Nederlands. Hij gaat met de fiets naar school. En samen met zijn begeleider Bart trekt hij eropuit om de omgeving te verkennen. Vanuit zijn huis aan de Donze Visserstraat in Terneuzen, waar hij heel blij mee is. “Toen ik de sleutel kreeg was het een huis, nu is het echt mijn thuis. Kijk, ik heb zelfs een tuintje voor de barbecue...”

Ünver, een Koerd, komt uit het oosten van Turkije. Omdat hij militaire dienst weigerde kwam hij in de problemen. Na wat omzwervingen belandde hij, via het asielzoekerscentrum in Wassenaar, in Terneuzen. “Ik voel me hier thuis. Terneuzen is rustig en relaxed, precies wat ik nodig heb. De mensen zijn aardig en hebben respect voor je. Hier maakt het niet uit wie je bent en wat je mening is. Dat is belangrijk voor me.” Natuurlijk, hij mist zijn familie en vrienden. Maar Ünver gaat niet terug naar Turkije. Zijn toekomst ligt in Nederland. “Ik wil hier een goede baan vinden. Ik heb een financiële studie gevolgd, maar ik ben ook barkeeper geweest. Misschien begin ik ooit wel mijn eigen bar.”

Nadat duidelijk was geworden dat Ünver in Terneuzen terecht zou komen, kreeg hij begeleiding van Nimna Hettiarachchi, consultant werk en inkomen bij de gemeente met als doelgroep statushouders. “Een van onze eerste acties is aan de woningcorporaties vragen of er een woning beschikbaar is. Onze samenwerking met Clavis en Woongoed Zeeuws-Vlaanderen is heel goed. Soms is er niet direct een passende woning, maar het is nog nooit



Ali Ünver (rechts) en Nimna Hettiarachchi.

gebeurd dat we iemand niet konden huisvesten binnen tien weken. Ook niet nu er veel statushouders zijn.” Als de woning is bekeken en geaccepteerd, tekent de statushouder het huurcontract. “Een belangrijke stap”, zegt de gemeenteambtenaar. “Want als je een

woning hebt, kun je je richten op de toekomst. Je krijgt een uitkering, gaat inburgeren en de taal leren. Een vrijwilliger van de gemeente – bij Ali is dat Bart – zorgt voor de maatschappelijke begeleiding. Maar het is duidelijk dat alles begint met het verkrijgen van een huis.”

Woningcorporaties en statushouders

Woningcorporaties zijn er voor mensen die zich niet zelfstandig op de woningmarkt kunnen redden. Dus ook voor mensen met een verblijfsvergunning. Wanneer asielzoekers een verblijfsvergunning krijgen, stromen ze uit naar gemeenten. Die krijgen vanuit het Rijk halfjaarlijks een taakstelling opgelegd voor het aantal te huisvesten statushouders.

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) wijst deze statushouders toe aan gemeenten. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de huisvesting van vergunninghouders en moeten hen passende woonruimte bieden. Meestal komen zij terecht in een corporatiewoning. Volgens de taakstelling van de provincie moet de gemeente Terneuzen in 2021 79 mensen huisvesten. In 2020 ging het om 37 personen. De gemeente verdeelt de taakstelling over de twee woningcorporaties binnen het gemeentelijke gebied: Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en Clavis.



Clavis

Wijkgevoel is het woonblad van Clavis
Postbus 150 4530 AD Terneuzen
Rosegracht 2, 4531 HC Terneuzen
Telefoon 0115 62 24 44
www.clavis.cc

Nieuwbouw Zeeuwse Gronden aan de Van Cantfortstraat



Een artist impression van de nieuwbouw.

Op de hoek van de Van Cantfortstraat en Van der Peijlstraat worden voor Zeeuwse Gronden 16 appartementen gerealiseerd waar mensen met een psychiatrische ziekte op zichzelf kunnen wonen.

De appartementen zijn verdeeld over twee verdiepingen. Beneden komen een grote woonkamer, keuken, kantoor en spreekkamer. De nieuwbouw vervangt de verouderde woonlocatie van Zeeuwse Gronden aan de Klaassenstraat in de binnenstad van Terneuzen. Aannemersbedrijf Van der Poel is uitvoerder van dit project.

Jan van Blarikom, bestuurder van Zeeuwse Gronden: "Ruim vijftien jaar geleden zijn wij gestart in onze eerste woonlocatie aan de Klaassenstraat in Terneuzen. Hoewel we daar natuurlijk bijzondere herinneringen aan hebben, heeft deze voorziening echt zijn beste

tijd gehad. De bewoners kunnen zich nu opmaken voor een verhuizing naar een prachtige, gloednieuwe woonlocatie aan de Van Cantfortstraat. Een hele verandering, maar ze kijken er enorm naar uit. Met Clavis hadden we al goede ervaring in het realiseren van beschermde woonvormen in Terneuzen. Dit eigentijdse project is daar wederom een mooi voorbeeld van."

Wonen en zorg

Ruben Karel, directeur Clavis: "Het realiseren van zorgvastgoed is een van onze taken als woningcorporatie. Ook voor kwetsbare mensen die afhankelijk zijn van zorg en ondersteuning wil Clavis

goede huisvesting bouwen en exploiteren. Door de samenwerking tussen Clavis en Zeeuwse Gronden worden wonen en zorg hier op een passende wijze gecombineerd. Zeeuwse Gronden heeft onder andere als doel om mensen zelfstandig te laten wonen, maar niet alleen. Het is mooi dat Clavis ook aan dit stukje woongeluk ons steentje (letterlijk) kunnen bijdragen.

Eerder realiseerden Clavis en Zeeuwse Gronden het Binnenhofje in de binnenstad van Terneuzen, waarbij enkele woonblokken zijn omgebouwd tot een kleinschalig woonzorgcomplex van 16 woningen met een gezamenlijke binnentuin. Momenteel is ook het project Nieuwstraat Zuid in aanbouw, waar op de begane grond een maatschappelijk restaurant en kantoorruimte voor Zeeuwse Gronden worden gerealiseerd."

'Wij helpen mensen aan een woning'



Verhuurmakelaars Natasja Rijk en Wilma Francke begeleiden het verhuurproces, bijvoorbeeld voor de woningen van Nieuwstraat Zuid. Bianca Coens ontbreekt op de foto.

Wie een woning gaat huren bij Clavis, krijgt te maken met een van de verhuurmakelaars. Clavis heeft er drie: Bianca Coens, Wilma Francke en Natasja Rijk. "Je bezorgt mensen een mooi moment."

Zodra een woning te huur komt – door een huuropzegging of bij oplevering van een nieuwbouwproject – zet Clavis een advertentie op Zuidwestwonen. Iedereen die staat ingeschreven als woningzoekende op Zuidwestwonen kan reageren. De eisen zijn vermeld in de advertentie. Denk aan inkomen, leeftijd en de omvang van het huishouden", vertelt Natasja Rijk. Zij en haar twee collega's houden zich jaarlijks bezig met ongeveer tweehonderd woningmutaties.

De gegadigde met de langste inschrijftijd komt als eerste in aanmerking voor de huurwoning. De gevraagde documenten worden gecontroleerd en de woningzoekende wordt, indien onbekend, uitgeno-

digd voor een kennismakingsgesprek met een van de verhuurmakelaars van Clavis.

"Wij stellen vragen aan de kandidaat, maar het is geen eenrichtingsverkeer. De kandidaat kan ons ook vragen stellen", zegt Natasja Rijk. Haar collega Wilma Francke: "Voor sommige mensen is het inschrijfproces bij zuidwestwonen.nl lastig. Daar hebben wij begrip voor en daarom helpen we graag in de beginfase van het inschrijfproces, bijvoorbeeld met het uploaden van bestanden. Het is altijd maatwerk. Wij zorgen ervoor dat onze stenen goed bij mensen passen. We willen iemand blij maken met een huis en een wijk waarin hij of zij zich thuis voelt. Het is zeker niet alleen papierwerk wat wij doen."

Feestelijk moment

Na de bezichtiging van de woning kan de kandidaat twee dingen doen: accepteren of weigeren via Zuidwestwonen. In het eerste geval zijn de volgende stappen het ondertekenen van het huurcontract en het overhandigen van de sleutel. "Normaal is dat een feestelijk moment", zegt Natasja Rijk. "De sleutel ontvangen is tenslotte de start van een nieuwe fase in je leven. Door alle coronamaatregelen is het momenteel lastig hiervan een 'feestje te maken'.

Tot ongeveer twee maanden na de sleuteloverdracht blijven de verhuurmakelaars het aanspreekpunt voor de nieuwe huurders. Daarna zit hun taak erop. Tot de woning weer te huur komt.

Wat maakt dit werk nu zo leuk? "De mensen", zegt Wilma Francke. "Ja", vult Natasja Rijk aan, "je helpt ze aan een huis, het begin van iets nieuws. Dat is altijd een mooi moment."

Cv-storing? Bel voortaan Croonwolter&dros

Comfort Partners in Zeeland is al vele jaren partner van Clavis voor het onderhoud van cv-installaties in eengezinswoningen en van collectieve verwarmingsinstallaties in de hoogbouw. Wie een reparatieverzoek heeft omdat de cv-installatie niet goed werkt, krijgt een monteur op bezoek om het defect te verhelpen. Onze partner blijft hetzelfde, alleen de naam wijzigt: Comfort Partners in Zeeland wordt Croonwolter&dros.

Comfort Partners in Heinkenszand is gefuseerd met zusterbedrijf Croonwolter&dros. Deze fusie is tot stand gekomen om de markt in Zeeland beter te kunnen bedienen en om het dienstenpakket verder uit te breiden. Van deze overgang merkt u verder niets. Op de achtergrond is sinds januari hard gewerkt om alles zo soepel mogelijk te laten verlopen, zonder overlast. Croonwolter&dros blijft zich met dezelfde mensen dagelijks inzetten voor de uitvoering van het onderhoud en de storingen aan uw installatie(s). De monteurs blijven in hun vertrouwde groen-paarse bussen rijden en hun service verlenen. Zij kunnen zich te allen tijde legitimeren als u hierom

vraagt. Ook staan dezelfde klantenservice-medewerkers u dagelijks te woord. Zij helpen u graag verder.

Online onderhoudsafspraak

Croonwolter&dros maakt zich sterk om verder te professionaliseren. Een voorbeeld hiervan is de mogelijkheid om online uw onderhoudsafspraak te maken. Hoe kunt u dit doen? Wanneer u in aanmerking komt voor onderhoud, ontvangt u automatisch een e-mail of sms met een inlogcode om een afspraak te maken. Daarnaast richt de afdeling wonen van Croonwolter&dros zich op de verdere verduurzaming van onze woningen. Zo kunt u ook in de toekomst optimaal



genieten van warmte en comfort.

Meer informatie?

Heeft u vragen? Neem dan contact op met de klantenservice via telefoonnummer 088-2703103 of per e-mail woningbouw.zuidwest@croonwolterendros.nl.

Aan de slag in de tuin!

Een verzorgde tuin bepaalt voor een groot deel het aanzicht van een buurt. Dat is dan ook de reden dat wij jaarlijks toezien op het onderhoud van de tuinen van onze huurders. Hoe u uw tuin wilt inrichten, mag u uiteraard zelf weten. Het hoeft geen modeltuin te zijn. Maar wij vragen u wel om de tuin in te richten en te onderhouden, zodat de omgeving er verzorgd uitziet.

Als huurder kunt u veel doen om uw tuin goed in te richten en te onderhouden. Dat is ook wat Clavis van u verwacht.

Wij geven u graag een paar tips:

- Uw tuin is niet bestemd voor opslag van afval, (afgedankte) spullen of bouw materiaal (tegels).
- Uw beplanting mag geen overlast veroorzaken bij uw burens of op stoepen.

- Snoei tijdig uw planten en struiken, zodat ze niet te veel overhangen of te groot worden.
- Verwijder regelmatig het onkruid in de tuin, maar ook tussen de tegels van opritten, toegangspaden en terrassen.
- Maai regelmatig het gras en maak het onkruidvrij.
- Gooi blad- en snoeiafval in de groencontainer.

- Repareer of vervang de schutting als dit nodig is.
- Plant geen bomen die snel (te) groot worden. Te grote of te brede bomen kunnen schade veroorzaken aan uw huis en voor overlast (bij de burens) zorgen.
- Houd uw brandgang schoon. U kunt bijvoorbeeld met uw burens afspreken om dit samen of om de beurt te doen.

‘Zonnepanelen, ik kan het iedereen aanraden’

Nog even, dan hebben alle bewoners van dit rijtje huizen aan de Kamillestraat zonnepanelen. Karin de Jongh is de eerste. Ze wijst de acht zonnepanelen op haar dak aan. “Mijn burens hebben ze ook besteld en de mensen daarnaast, op de hoek, ook.”

De Jongh woont al achttien jaar in deze huurwoning. “Het bevalt uitstekend. Je zit overal dichtbij en er komen alleen fietsers en voetgangers voorbij, want dit is geen doorgangsweg.” Ze vertelt dat ze best duurzaam leeft. “Ik heb overal ledlampen en voorheen, toen ik nog bij Philips werkte, spaarlampen. Verder stook ik weinig en zorg ik voor afvalscheiding. Bij mij gaat niets de grijze bak in, wat in een andere container hoort.”

De zonnepanelen, die in de laatste week van maart zijn geïnstalleerd, passen in dat plaatje. “Ik kreeg het aanbod van Clavis en Saman, de installateur, om tegen een kleine vergoeding acht panelen te laten plaatsen. Gemiddeld scheelt het 571 euro per jaar, uitgaand van een woning waar een gezin woont. Ik ben alleen, dus ik ga niet maximaal besparen. Hoeveel dan? Geen idee, ik moet het eerste afschrift van energieleverancier Delta nog krijgen. De zonnepanelen liggen er nog geen maand op...” De vergoeding – 20 euro per maand – gaat ze er wel uithalen, denkt Karin de Jongh. “Toen ik het aanbod kreeg, heb ik eerst Saman gebeld voor wat meer informatie. Ik vroeg me af of het wel lonend is voor een kleinverbruiker als ik. Maar volgens Saman zou ik quite spelen of een beetje winst tegemoet kunnen zien.”



Karin de Jongh voor haar huurwoning met zonnepanelen.

Mooi meegenomen

Dat was voor de huurster van Clavis voldoende reden om ja te zeggen en de zonnepanelen te laten installeren. De belangrijkste reden was echter duurzaamheid. “Zonne-energie is goed voor het milieu. Dat het ook goed is voor de portemonnee, is mooi meegenomen. Wel jammer, dat ik net vorig jaar een nieuwe kookplaat heb gekocht. Als ik toen geweten had dat ik nu zonnepanelen heb, had ik gekozen voor elektrisch koken.” Het installeren van de panelen was in een ochtendje voor elkaar. “Het ging

heel snel. De mensen van Samen kwamen om half negen en voor twaalf uur waren ze alweer weg. Bovendien hebben ze netjes gewerkt. Voordat ze vertrokken, gingen ze nog met een stofzuiger de trap langs.” Nu zijn de zonnepanelen van Karin de Jongh nog de enige in dit stukje Kamillestraat. Maar dat gaat dus gauw veranderen. “En er zullen wel meer huurders volgen, denk ik. Heel goed dat Clavis dit doet. Ik kan het alleen maar aanraden. Zeker als je een gezin hebt, ga je echt besparen.”



Buren kunnen altijd terecht bij 'Bureau Liesbeth'



Liesbeth Mielen.

Formulieren, brieven, contacten met instanties – niet iedereen weet er direct raad mee. Gelukkig hebben de bewoners van de Amberboomstraat een 'goeie buur', bij wie ze terecht kunnen: Liesbeth Mielen. "De mensen weten mij wel te vinden."

Liesbeth (65) woont al ruim twintig jaar in haar flatwoning aan de Amberboomstraat. Vanaf de galerij kan ze de schepen door de zeesluis van Terneuzen zien varen. "Heel majestueus. Ik ga weleens met mijn scootmobiel naar de sluis toe, om het scheepvaartverkeer te bekijken en te fotograferen. Ook tijdens mijn rondje door de stad maak ik foto's van wat ik tegenkom: mensen, bloemen, het wisselen van de seizoenen..."

Mensen helpen

Vroeger was ze semiprofessioneel dwarsfluitiste en deed ze administratief werk. Ze spreekt vijf talen. Door haar slechte gezondheid is Liesbeth jaren geleden al afgekeurd. Nu vult ze haar dagen met lezen, tv kijken, fotograferen én – als het zo uitkomt – mensen in haar omgeving helpen. Dat laatste is begonnen toen ze als ge-

certificeerd taalvrijwilliger nieuwe Nederlanders onze taal leerde. "Ik kwam erachter dat deze mensen moeite kunnen hebben om een brief te begrijpen. Een brief van een nutsbedrijf bijvoorbeeld. Als je die rustig en duidelijk voorleest en uitlegt, zijn ze daar heel erg mee geholpen. Soms zien ze door bomen het bos niet meer en ga ik voor ze bellen. Ik heb contacten met allerlei instanties. En als mensen met iets komen wat mijn capaciteiten te boven gaat, verwijs ik ze door naar een persoon of instantie die ze verder kan helpen."

Voorbeelden? Ze ondersteunt een Eritrese buurvrouw die niet weet wat ze moet doen als ze brand heeft in de keuken. Ze helpt Turkse, Marokkaanse, Bosnische en Nederlandse buren met hun AOW-aanvraag, afrekening van de energieleverancier of reservering bij een winkel. En ga zo maar door. "De mensen weten: als het ingewikkeld wordt, moet je

bij 'Bureau Liesbeth' zijn. Een man, hier in de flat, zei: deze mevrouw weet alles."

Solidariteit

"Zelf heb ik ook weleens hulp nodig, Bij het openen van de deur of het indraaien van een nieuwe lamp bijvoorbeeld. Er is solidariteit in de flat." Is er een nieuwe bewoner, dan gaat Liesbeth een praatje maken. Verder houdt ze de omgeving een beetje in de gaten. Is de verlichting in de algemene ruimtes van de flat kapot, dan meldt ze het bij de gebiedsbeheerder van Clavis. Ziet ze graffiti, gedumpt afval of andere vervuiling, dan geeft ze het door aan de gemeente. Maar ze hangt niet voor alles direct aan de telefoon: "Als ik papier op de grond zie, voel ik me geroepen dat op te rapen."

Over de vraag waarom ze zich zo inzet voor haar buren, hoeft Liesbeth niet lang na te denken. "Omdat ik het kan", zegt ze, "en omdat ik het fijn zou vinden om ook zelf geholpen te worden als het nodig is. Bovendien heb ik de opleiding, de skills en de achtergrond om het te doen. Ach, zo maak ik me een beetje nuttig voor de maatschappij."

'Bewonersraad houdt Clavis scherp'

De Bewonersraad Clavis behartigt de belangen van de huurders. "Wij denken en praten mee met de corporatie", zegt voorzitter John Tollenaar. "We hebben een goede relatie met de directie, en ook met de Raad van Commissarissen. Er is vanuit de directie ook echt waardering voor de Bewonersraad."

Voorzitter Tollenaar is samen met penningmeester Annemiek Peters-zur Lage begin vorig jaar toegetreden tot de Bewonersraad. Carlo van Nieulande haakte dit jaar aan. Het vierde lid van de Bewonersraad is Els Dees, de secretaris. Zij is al in functie sinds 2014. De leden van de raad zetten zich als vrijwilliger in voor alle huurders van Clavis. Zelf zijn ze ook huurder.

Spreekbuis

De Bewonersraad is geen klachtenbureau, maar de wettelijke vertegenwoordiger van de huurders. Die rol komt tot uiting in het overleg met de directie en de Raad van Commissarissen van Clavis. "Wij kijken met twee gezichten", zegt Tollenaar. "In de eerste plaats het gezicht van de huurders – wij zijn hun spreekbuis – en daarnaast het gezicht van de corporatie. We adviseren of stemmen in binnen de mogelijkheden van Clavis." Annemiek Peters: "Als er een kloof is tussen huurders en de verhuurder, dan proberen wij die te overbruggen."

In het overleg komt van alles aan de orde wat voor de huurders van belang is. Denk aan de huurverhoging, onderhoud, servicecontracten, de begroting, de jaarrekening en de renovatie van woningen. "Het is ontzettend veelzijdig", zegt Carlo



John Tollenaar, Els Dees en Annemiek Peters. Carlo Nieulande ontbreekt op de foto.

Nieulande. "Je krijgt te maken met de problematiek aan de kant van de huurder, maar ook met die van de verhuurder. Daarnaast hebben we rekening te houden met de landelijke wetgeving." Er komt dus heel wat op de Bewonersraad af. Om goed beslagen ten ijs te kunnen komen in het overleg met onder andere de directie, hebben de leden een cursus gevolgd bij bureau De Nieuwe Wind van Thea de Feijter. "Zij houdt ons ook op de hoogte van landelijke ontwikkelingen en nieuwe wet- en regelgeving. Dat is voor ons een belangrijke steun in de rug", zegt Els Dees. Annemiek Peters: "We kunnen haar expertise goed gebruiken." Volgens John Tollenaar is de effectiviteit van de Bewonersraad mede hierdoor gegroeid. "De directie zegt: jullie houden ons scherp."

Waarover de Bewonersraad adviseert, moet instemmen en informatie hoort te krijgen – en nog veel meer – is precies vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst met Clavis. Onlangs is een nieuwe overeenkomst getekend, die volgens de Bewonersraad veel duidelijker is.

"Vooral over het feit dat we gelijkwaardige gesprekspartners zijn", zegt Els Dees. De overeenkomst regelt ook dat de Bewonersraad het recht heeft om twee leden van de Raad van Commissarissen voor te dragen. Dat is een bindende voordracht, die is vastgelegd in de Woningwet van 2015. De laatste keer dat de Bewonersraad – na een keuze uit een flink aantal sollicitanten – een kandidaat mocht voordragen was in 2020. Dat gebeurde in goede harmonie met de Raad van Commissarissen.

Leefbaarheid

De Bewonersraad praat en denkt niet alleen mee met Clavis, maar neemt ook deel aan het overleg van de woningcorporaties met de gemeente Terneuzen. Dat gaat over zogenoemde prestatieafspraken, bijvoorbeeld over het verbeteren van de leefbaarheid in wijken en buurten. Ook daarbij staat het belang van de huurders bovenaan voor de Bewonersraad. Acties die de leefbaarheid vergroten, bezorgen huurders immers een woonomgeving die aangenamer is.

Waarom servicekosten betalen?

Servicekosten zijn kosten voor levering en diensten die een huurder op grond van de huurovereenkomst betaalt bovenop de (kale) huur. Dit is een jaarlijks terugkerend onderdeel van de dienstverlening. Voor het correct in rekening brengen van servicekosten en het afrekenen van de werkelijke kosten zijn vooraf heldere afspraken nodig, naast een correcte administratie en een duidelijke communicatie bij de afrekening. Eenduidig beleid is de basis voor een goedlopend proces. Daarom ontwikkelt Clavis in overleg met de huurdersbelangenvereniging en de Bewonersraad een servicekostenbeleid.

Het servicekostenbeleid legt vast welke uitgangspunten Clavis hanteert bij het vaststellen van de servicekosten en wat

de verdeelsleutel is per onderdeel. Het servicekostenbeleid van Clavis is afgeleid van het beleid van de Huurcommissie. Uitgangspunt bij dit beleid is dat Clavis alleen de kosten bij de huurder in rekening brengt die in het belang van de huurder zijn gemaakt en waarover vooraf afspraken zijn gemaakt in de huurovereenkomst.

De afrekening van de servicekosten vindt volgens de huidige wet plaats binnen zes maanden na het aflopen van het kalenderjaar. Dus uiterlijk voor 1 juli. Hierbij ontvangt de huurder van Clavis een naar (kosten)soort uitgesplitst overzicht. Voorzichten past Clavis aan op basis van de ervaringen uit het afgelopen jaar. Dit om eventuele bijbetaling achteraf zoveel mogelijk te voorkomen.

Soorten servicekosten

Clavis kent onder andere de volgende soorten servicekosten:

1. Stookkosten gemeenschappelijke ruimten
2. Electrakosten algemene ruimten
3. Zonnepanelen
4. Huisvuilrecht
5. Huismeester
6. Glasbewassing
7. Schoonmaak algemene ruimten
8. Administratiekosten
9. Tuinonderhoud
10. Water



Over de servicecomponent 'Schoonmaak algemene ruimte' krijgt Clavis regelmatig vragen van huurders. Een extra toelichting is hier dus op zijn plaats. Volgens het huurrecht is de schoonmaak van de algemene ruimten in een wooncomplex altijd voor de huurders zelf. Dit wordt 'huurdersonderhoud' genoemd. Clavis organiseert dit echter, net zoals de meeste andere woningcorporaties en verhuurders, door het inhuren van een schoonmaakbedrijf en de schoonmaakkosten (inclusief glasbewassing) door te rekenen in de servicekosten. Bij het opstellen van programma's van eisen maakt Clavis een zorgvuldige afweging tussen de kosten voor de huurders en de levering van schoonmaakdiensten. Uiteraard kan Clavis iedere dag een complex laten schoonmaken, maar dan wordt het onbetaalbaar voor de huurders. Het is mogelijk dat er verwachtingen zijn over het schoonmaken van bepaalde zaken, terwijl dat niet is opgenomen in het programma van eisen. Meer informatie over de servicekosten vindt u op www.clavis.cc.

Clavis meet leefbaarheid via bewonersonderzoek

Clavis stelt de mening van huurders centraal bij het meten van de leefbaarheid. Clavis wil inzicht krijgen in hoe inwoners hun wijk of dorp ervaren. Daarom heeft Clavis alle huurders gevraagd om hierover een vragenlijst in te vullen.



Voortzetten huurcontract na overlijden van huurder

Regelmatig krijgt Clavis de vraag of een medebewoner het huurcontract kan voortzetten na het overlijden van de huurder. Wij vertellen u hier graag meer over.

Als in het huurhuis een echtpaar woont en de hoofdhuurder komt te overlijden, dan wordt de achterblijvende partner volgens de wet automatisch hoofdhuurder. Dat geldt ook voor partners met een geregistreerd partnerschap. De achterblijvende partner moet dit wel melden aan Clavis.

Geen geregistreerd partnerschap of medehuur

Woonde de hoofdhuurder samen met een partner of, bijvoorbeeld, met een

meerderjarig (klein)kind maar was er geen sprake van geregistreerd partnerschap of medehuur, dan kan de achterblijver nog zes maanden in de woning blijven wonen en bij Clavis een verzoek indienen om hoofdhuurder te worden. Daaraan zijn wel enkele voorwaarden verbonden. Zo moet de medebewoner:

- minimaal twee jaar zijn hoofdverblijf hebben gehad in de woning (en dus gedurende deze periode ingeschreven staan bij Gemeentelijke Basisadministratie op dit woonadres);

- tijdens deze periode een duurzame gemeenschappelijke huishouding hebben gevoerd;
- in staat zijn de huur zelfstandig te kunnen betalen.

Clavis is niet verplicht met dit verzoek in te stemmen.

Uitspraak vonnis

Onlangs deed de rechter uitspraak in een zaak van Clavis waarin dit speelde. Tijdens de rechtszaak probeerde de medebewoner de rechter ervan te overtuigen dat er voor overlij-

den van de huurder sprake was van een duurzame gemeenschappelijke huishouding. Omdat de medebewoner niet voldeed aan de voorwaarden (minimaal twee jaar op het woonadres als hoofdverblijf ingeschreven zijn bij de gemeente en een duurzame gemeenschappelijke huishouding gedurende deze periode) oordeelde de rechter dat de medebewoner het huurcontract niet mocht voortzetten. Ook het feit dat de inwoner na het overlijden van de huurder de huur blijft betalen, is voor de rechter geen reden om de huurovereenkomst te mogen voortzetten.

Wijzigen woonsituatie

Wijzigt uw woonsituatie, bijvoorbeeld als er iemand bij u komt wonen, u uit elkaar gaat of uw partner overlijdt? Geef dit dan altijd aan ons door. Uw rechten en plichten kunnen dan namelijk ook veranderen. Voor sommige wijzigingen heeft u toestemming van ons nodig. Andere wijzigingen mag u aan ons doorgeven, maar zijn niet noodzakelijk.

De huurders krijgen vragen over onder meer sociale veiligheid: voelt u zich veilig, heeft u last van criminaliteit in de buurt, hangjongeren of geluidsoverlast? Clavis gebruikt de resultaten van dit onderzoek om een leefbaarheidsbeleid op te stellen.

We spreken Nita Kramer, manager Klant en Wijken. "We hebben vragen geformuleerd en uitgezet in een enquête om meer inzicht te krijgen in de wijken, buurten en complexen. We kijken daarbij naar de leeftijd van de huurders en naar andere zaken, zoals overlast, woonfraude, vervuiling en leegstand. Samen met andere gegevens, zoals het aantal

verhuizingen in bepaalde complexen, krijgen we een beeld van wat er gebeurt in de wijken."

Wat is nodig?

Per wijk gaat Clavis kijken wat de uitkomsten uit de leefbaarheidsenquête zeggen. Om vervolgens te bekijken wie of wat erbij nodig is om de leefbaarheid te verbeteren. "Daarnaast willen wij de uitkomsten ook gebruiken als praatstuk in de gesprekken met onze partners van zorg en welzijn en met de gemeente. Het ideaal is dat er uiteindelijk ook visueel een plattegrond komt van het hele bezit van Clavis, waar in één oogopslag te zien is waar het goed gaat en waar iets minder."

Belt u naar Clavis?

Clavis

Bel 0115-622444 voor de klantenservice. Om u goed te kunnen helpen werken we met onderstaand telefoon keuzemenu.

