

2

Voorwoord

Met respect
voor elkaar

4

Goede buren

Dat is nou maatwerk

6

Mom innovatielabs

Gebruik regenwater
voor uw tuin

3

5

7

Voorwoord

U weet dat wij van Tiwos uit zijn op écht contact met onze bewoners. We willen geen corporatie zijn die afstandelijk en onverschillig is, maar juist dichtbij zijn en meedenken. Zodat we -op maat- een bijdrage kunnen leveren aan waar we uiteindelijk voor zijn: een fijn thuis in een vitale buurt. Waarbij wat onze bewoners nodig hebben belangrijker is dan regels of procedures. En dat vraagt om maatwerk, want de ene bewoner is de andere niet.

Dat viel me weer op toen ik in onze Week van de Cake op bezoek was in Berkel Enscht. Elk jaar gaan tientallen Tiwos medewerkers op bezoek bij bewoners die hebben aangegeven dat leuk te vinden. Het is onderdeel van hoe wij graag echt contact willen maken: even op de koffie, wij namen de cake mee, en eens horen hoe het gaat. Het zijn altijd ontzettend leuke gesprekken, waarin we gastvrij worden ontvangen. Normaal als wij bij onze bewoners over de vloer komen is er iets aan de hand dat opgelost moet worden, een kapot slot of overlast van de buren. Dat is nu niet het geval en bij deze gesprekken komen we meestal mensen tegen die heel tevreden zijn over hun huis, hun buurt en over Tiwos. En da's natuurlijk ook weleens leuk.

Zo ook bij Jan en Wilma van Esch in Berkel-Enscht. Zij hebben het ontzettend naar hun zin in een mooie en zonnige eengezinswoning, waarin ze al bijna een mensenleven wonen. Met de -inmiddels uitgevlogen- kinderen zo'n beetje om de hoek. Wat me opviel was de perfecte staat van de woning, met onder meer een hele mooie keuken. Dat bleek geen toeval: Jan had zijn leven lang in de bouw gewerkt en met zijn duidelijk twee rechterhanden zelf van het huis hún thuis gemaakt. Waar andere huurders veel meer een beroep op ons moeten doen voor technische zaken, doet Jan dat veel liever zelf. Met zichtbaar resultaat en terechte trots. Een mooi voorbeeld van hoe verschillend het is wat onze bewoners van ons vragen. En van hoe belangrijk een fijn thuis is in een mensenleven.

René Scherpenisse | Directeur-bestuurder



WIJ WILLEN
DICHTBIJ
ZIJN EN
MEEDENKEN



2

‘echt contact’ met respect voor elkaar



Jan Broerse

Bij Tiwos werken we graag samen in een prettige sfeer. Een sfeer waar iedereen zich thuis voelt, met respect voor elkaar. Agressie en geweld tegen mensen die werken in de wijk of aan de balie en telefoon worden niet geaccepteerd. Ook niet via e-mail of social media. De veiligheid van onze medewerkers staat altijd voorop!

We spraken Jan Broerse over grensoverschrijdend gedrag. Hij is binnen Tiwos coördinator Veilige Publieke Taak. Dat betekent dat hij over het geheel toezicht houdt en kijkt wat er nodig is als er een keer iets mis gaat.

Wat doet Tiwos om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen?

Jan: "Tiwos wil haar medewerkers beschermen tegen grensoverschrijdend gedrag. Denk bijvoorbeeld aan verbale en non-verbale agressie, geweld, bedreiging, stalking, discriminatie, seksuele intimidatie en pesten. Als een medewerker hiermee te maken krijgt dan heeft dat nadelige gevolgen. Een medewerker voelt zich minder veilig en doet misschien minder goed zijn werk. Daarom streven wij er naar grensoverschrijdend gedrag in welke vorm dan ook te voorkomen."

Daar hebben we goede werkafspraken over gemaakt. Alle medewerkers die contact hebben met klanten worden hierin professioneel getraind. Denk hierbij aan een training weerbaarheid en omgaan van ongewenst gedrag. Daarnaast zorgen wij ervoor dat als er incidenten voorkomen, er goede opvang en nazorg van en voor betrokken medewerker(s) aanwezig is of geregeld wordt. Dit om gevolgschade voor de betrokken medewerker(s) te beperken."

Wat als de grens toch overschreden wordt?

"Helaas worden medewerkers van Tiwos nog te vaak geconfronteerd met grensoverschrijdend gedrag dat tot bedreigende situaties kan leiden. Ik snap dat emoties soms hoog op kunnen lopen bij een bewoner, maar dat is geen reden voor grensoverschrijdend gedrag. Als de grens overschreden wordt dan nemen we maatregelen ter bescherming van onze medewerkers. En we laten de veroorzaker(s) weten dat het gedrag niet getolereerd wordt. Voorafgaand aan een sanctie wordt of worden de veroorzaker(s) uitgenodigd voor een ordegesprek. Afhankelijk van het verloop van dit ordegesprek worden verdere sancties ingezet. Dit varieert van een waarschuwing tot ontbinding van de huurovereenkomst. Standaard doet Tiwos namens de betrokken medewerker aangifte of melding bij de politie."

WIJ STAAN
VOOR ECHT
CONTACT,
MAAR WEL
MET RESPECT
VOOR ELKAAR!

Goede buren

Een goede buur is beter dan een verre vriend, luidt het spreekwoord. Het is fijn als het contact tussen buren goed is en je elkaar af en toe kunt helpen. We spraken de buurvrouwen Corina en Melanie die meteen een klik hadden met elkaar.

Opgroeien in een volksbuurt

Melanie woont nog maar een paar maanden in de Van Heemskerckstraat maar voelt zich er als een vis in het water. "Het bevalt hier kei goed", zegt Melanie. "Ik woonde in de Bocht (nu Sterk Huis). Omdat ik via urgentie een woning heb gekregen, kon ik vooraf niet aangeven waar ik wilde wonen. Ben erg blij dat het hier is. Ik wil mijn dochtertje namelijk graag laten opgroeien in een volksbuurt. Iedereen let hier op elkaar en het is er gezellig."

Even binnenlopen

Dat typeert ook wel het eerste contact tussen de dames. Melanie: "We waren aan het verbouwen en Corina kwam gewoon binnenlopen." Ik vond dat heel normaal. Ik ben een 'volkskind' en ben het gewend dat er mensen binnenlopen. Ik heb een auto en een vriend dus kan mezelf goed redden. Maar als er iets is, kan ik bij Corina aankloppen. Dat moet dan wel voor 21.00 uur zijn", lacht ze. Corina: "Ja een beetje privacy heb ik wel nodig."



Corina en Melanie

Echt familie

Corina woont al een paar jaar in de straat. "Dit stukje straat is echt familie. Je wordt er echt bijgetrokken. Ik ken hier veel mensen, pap met iedereen aan, ben een echte pleziermaakster. Iedereen zit hier met mooi weer buiten, we maken graag lol. Dat moet kunnen, het is gezellig zo samen. Eén keer per jaar organiseren we een garage sale en binnenkort is er een bbq." Melanie: "Ik wil samen met de overburen een straatfeest gaan organiseren. Tiwos gaf aan dat we hiervoor ook bij hun kunnen aankloppen."

Ze denken met je mee

Corina: "Ik heb een hele goede band met Tiwos. Ik ga elke maand op kantoor mijn huur betalen en buurt dan even met de mensen daar. Ze hebben een goede mentaliteit. Stel dat je een keer je huur niet kunt betalen, dan denken ze met je mee. Op straat zijn ze ook altijd vriendelijk en ze lopen soms even binnen om te kijken hoe het met me gaat."

Goud
van de straat



Via 'Goud van de Straat' kunnen huurders van Tiwos materialen en geld aanvragen bij Tiwos voor het organiseren van bijvoorbeeld een straatfeest. Kijk voor meer informatie op www.tiwos.nl of vraag het uw buurtbeheerder.

Ook een bijzondere band met uw buur? We horen het graag! Stuur een mailtje naar communicatie@tiwos.nl en wie weet staat u in onze volgende krant!



IK HEB VEEL
CONTACT
GEHAD MET
TIWOS

Dat is nou maatwerk

Meneer Yousif huurde na zijn scheiding particulier een kamer aan de Bredaseweg. De situatie was er slecht en uiteindelijk werd besloten dat alle bewoners moesten verhuizen. Dit leverde veel stress op. “Ik was constant nerveus”, vertelt meneer Yousif. Omdat hij toen niet gewend was om met de computer te werken, is hij voor maatwerk met Tiwos in contact gekomen.

Zoeken en reageren

Maatwerk betekent dat Tiwos voor de woningzoekende via Woning in Zicht reageert op beschikbare woningen. “Ik heb heel veel contact gehad met Monique van Tiwos”, vertelt meneer Yousif. “Zij bleef maar zoeken en reageren en belde mij steeds op om te laten weten op welke plek ik geïnteresseerd was. Ik heb meerdere woningen bekeken maar Monique adviseerde mij te wachten, er komt iets beters zei ze. En ze had gelijk. Ik was voor deze woning de derde op de lijst. Gelukkig wezen de eerste twee kandidaten deze woning af. Ik heb geduld moeten hebben maar heb uiteindelijk veel geluk gehad.”

Niet alleen

Meneer Yousif woont nu alweer 18 jaar in Nederland en sinds zijn pensioen in 2004 in Tilburg. Hij is geboren in Irak en heeft lange tijd in Italië gewoond. “Italianen zijn echt hele vriendelijke mensen”, vertelt hij. “Als je ergens alleen zit, vragen zij ‘waarom zit je alleen?’ en komen bij

je zitten. In Nederland niet, hier zijn de mensen meer op zichzelf.” Toch voelt hij zich niet alleen. Zijn dochters wonen dichtbij, hij sport graag en fietst zo vaak mogelijk naar de dorpen in de buurt. Even naar de dieren kijken. Maar ook de bibliotheek bezoekt hij graag of hij kijkt thuis op tv of laptop naar het nieuws in de wereld.

Voor het eerst écht blij

“Het is een fijn huis met veel licht, het complex en de buurt zijn rustig en met het centrum dichtbij heb ik alles in de buurt. De mensen die hier wonen zijn leuk en hebben respect voor elkaar. Allemaal vinden ze Tiwos prima. Ik heb de gordijnen over kunnen nemen van de vorige bewoonster. En daarnaast heb ik beetje bij beetje wat spulletjes bij elkaar gezocht. Ik ben nu weer rustig en voor het eerst écht blij met een nieuwe woning!”

Mom innovatielabs

Iedereen kent het wel. Soms omdat je het zelf hebt meegemaakt, soms door verhalen van anderen. Bij ingewikkelde problemen lijkt het soms of alle instanties, organisaties en professionals langs elkaar heen bewegen en elkaar eerder tegenwerken dan dat ze elkaar helpen. Vooral als het om een combinatie gaat van financiën, ziekte & zorg, wonen en soms ook nog voor verschillende personen binnen een gezin.

Iedereen wil iedereen helpen

We hebben het in Nederland best ingewikkeld gemaakt met elkaar. En dat terwijl de bedoelingen van iedereen bijna altijd goed zijn. Iedereen wil iedereen helpen, al lijkt dat soms wat ver weg door de regels of afspraken die professionals met elkaar gemaakt hebben. En dat is jammer. Problemen duren daardoor langer dan nodig, mensen begrijpen elkaar niet en het kost vooral veel tijd, frustratie en onnodig geld. Bewoners haken af en denken, ik zoek het zelf wel uit. Heel begrijpelijk en tegelijk ook jammer, want vaak is er meer mogelijk dan we denken. Maatwerk heet dat dan.

MOM Innovatielabs

Tiwos werkt sinds twee jaar heel actief mee aan een experiment. Hierin proberen we met alle partijen in de stad, zoals gemeente, de Toegang, ContourdeTwern, IMW, GGD en scholen, slimmer om te gaan met al die verschillende regels die iedere organisatie zelf heeft. Dat doen we in de MOM Innovatielabs. De MOM is een samenwerkingsverband van al die partijen. Door in de labs vooral wijkprofessionals ruimte te geven om ‘buiten de lijntjes te kleuren’ proberen we tot slimmere en snellere oplossingen te komen. Vooral op het gebied van armoede en eenzaamheid merken we dat dit nodig is. We doen dit buurtgericht. Zo lopen er nu innovatielabs in Zorgvlied en in de Reeshof.

Oordeel uitstellen

De innovatielabs zijn erg leerzaam, vindt Hans Moerenhout, die de innovatielabs begeleidt. “Je beseft je door zo te werken dat je als mens vaak snel een oordeel hebt. Door je oordeel uit te stellen, zie je ineens dat ook je collega van de andere organisatie zijn best doet. Maar door regels soms andere keuzes maakt dan voor jou logisch lijken. Dat geldt voor andere professionals, maar natuurlijk ook voor bewoners. Als je met wat meer afstand kijkt, is goed te zien hoe tegenstrijdig en raar we het met elkaar geregeld hebben. Ik snap dat bewoners dan soms de weg kwijtraken.”

Zorgvlied Zuid

“In Zorgvlied Zuid heeft het innovatielab geleid tot het team Zorgvlied, dat vaak en samen in de buurt aanwezig is. Voor mensen met vragen, maar ook om mee te doen aan de activiteiten die de buurt zelf organiseert, zoals in juni weer de garagesale. Zo leren we elkaar, als mensen, beter kennen. En kunnen we in plaats van tegenover elkaar juist naast elkaar staan en waar nodig de juiste hulp bieden. Zelf, als Tiwos, of juist door het snel door te kunnen spelen aan de andere organisaties in de wijk. Zodat sneller de juiste professional aan de slag kan.”

Samen komen tot slimmere & snellere oplossingen



Gebruik regenwater voor uw tuin! Plaats een regenton!

Planten en bomen kunnen het regenwater dat in uw tuin en op uw dak valt goed gebruiken. Een regenton plaatsen in uw tuin of op uw balkon is dus een goed idee.

Waarom regenwater opvangen?

Regenwater is zacht en dat is goed voor uw planten. U bespaart ook op drinkwater. Dat is goed voor ons allemaal. Ook voor het riool is het goed als regenwater in uw tuin blijft. Hierdoor kan de riolering de toename van hevige buien beter aan.

Hoe vangt u regenwater op?

Als u de regenpijp hebt afgekoppeld, kunt u het regenwater opvangen en opslaan in een regenton. Een regenton kunt u ook op het balkon zetten. Door het water op te slaan, kunt u het later gebruiken om bijvoorbeeld planten water te geven. Er zijn vele vormen en maten van regenwateropslag: regentonnen, -zuilen, -schuttingen etc. Het beste is het als de opslag weer leeg is als er een regenbui op komst is. Regentonnen bergen door de beperkte afmeting maar beperkt water. Ze moeten dan ook altijd van een overloop voorzien zijn.

Heel Tilburg aan de (regen)TON! Een mooie regenton, met korting én gratis levering! Hoe? Kijk op: WWW.HUISJEBOOMPJEBETER.NL/TILBURG/REGENTONNEN

Nog beter omgaan met regenwater?

Haal dan ook wat stenen uit uw tuin en vervang deze door planten. Groen helpt bij hevige regenval tegen wateroverlast omdat water beter weg kan.

Tips

- ▶ Zorg voor een luchtdichte deksel op de regenton. Wanneer de regenton goed is afgedekt, komen er geen muggen op af.
- ▶ Plaats een bladvang tussen de regenpijp en de regenton en zet de regenton op een schaduwrijke plek om het water zo helder en fris mogelijk te houden.
- ▶ Een houten regenton kunt u het beste in de winter leeg laten lopen zodat hij niet kapot gaat bij het uitzetten van het water door bevriezing.



Wist u dat?

- Chapeau woonkring 1 maart 2018 is opgeleverd?
- De 19 bewoners hun sleutel hebben gehad?
- Het gedicht ‘De stad van toen’ van dichter JACE van de Ven aan de voorgevel prijkt?
- U na een reparatieverzoek of een verhuizing gebeld kunt worden door USP?
- USP een marktonderzoeksbureau uit Rotterdam is voor de woonsector?
- Zij bellen in opdracht van Tiwos?
- Zij voor ons de klanttevredenheid meten?
- ‘t Muntje 2.0 feestelijk geopend is?
- Dit een ontmoetingsplek is in een garage in de Torenbuurt?
- Buurtbewoners zelf hebben gezorgd dat deze ontmoetingsplek kon blijven bestaan?
- Wij dit een heel mooi initiatief vinden?
- Vanaf 25 mei 2018 een nieuwe privacywet geldt?
- Deze wet ervoor moet zorgen dat persoonsgegevens nog beter beschermd worden?

Van de HBO



Jaap Landzaat

Ik werd in 1975 lid en later voorzitter van de bewonerscommissie ‘Kruidenbuurt Hoogbouw’. Daar ben ik 40 jaar lid van geweest. Daarnaast ben ik al meer dan 25 jaar betrokken bij huurders belangen. Eerst bij het platform van huurders, waarbij de woonbond de gesprekspartner was met de directie van Tiwos. We kwamen destijds tot de conclusie dat het op die manier niet via de regels van de woonwet ging. Daarom ben ik met onder andere Ad van Oudheusden een eigen HBO gestart in 2004. We hebben een jaar proefgedraaid en toen werd het officieel en konden we ons werk gaan doen voor de huurders. Na 5 jaar heb ik het voorzittersstokje overgedragen, anders werd het teveel oude jongens krentenbrood. Ik ben betrokken bij de huurders en heb een groot maatschappelijk verantwoordelijkheidsgevoel. Door deel te nemen aan de HBO kan ik mijn steentje bijdragen.



Wilt u ook in contact komen met Jaap of een van de andere HBO-leden? Stuur dan een berichtje naar ze op hun facebookpagina: WWW.FACEBOOK.COM/HuurdersBelangenOrganisatieTiwos

Wist u dat?

- Tiwos verschillende garages beschikbaar heeft in West?
- Deze te huur zijn voor € 65,12 per maand?
- Ze geen elektra hebben?
- U als u interesse heeft contact kunt opnemen met Tiwos?
- We door een onafhankelijke commissie hebben laten onderzoeken wat onze partners en bewoners vinden van ons presteren?
- De commissie vindt dat we ontzettend veel doen in Tilburg en verbonden zijn met de stad en haar bewoners?
- U hier meer over kunt lezen op WWW.TIWOS.NL/VISITATIE?
- We gestart zijn met een service-abonnement bij 4 complexen in de Kruidenbuurt en Loven?
- Hieraan 18% van onze huurders deelneemt?
- We eind dit jaar evalueren of we het ook in andere wijken gaan aanbieden?
- U ons verkorte jaarverslag kunt bekijken op WWW.TIWOS.NL/jaarverslag2017

Onze buurtbeheerders...

.... zijn de oren en ogen van de wijk en uw directe aanspreekpunt vanuit Tiwos. Dus zit u ergens mee of heeft u een vraag? U kunt uw buurtbeheerder aanspreken tijdens de ronde door de buurt, bellen of een e-mail sturen.

Zij vervangen geen lampjes (meer). Voor een reparatieverzoek belt u ons Serviceteam (013) 5490 890. Een reparatieverzoek kunt u ook melden via onze website WWW.TIWOS.NL. Natuurlijk bent u ook altijd welkom bij ons op kantoor!

