

## Voorwoord

Dit stukje schrijf ik vanaf mijn keukentafel. Net als de meeste Tiwos collega's werk ook ik zoveel mogelijk thuis. Zo proberen ook wij te helpen het Corona virus te bestrijden. Want wat een rare tijd is dit toch.

Ook bij Tiwos gaat er van alles anders, dat heeft u vast gemerkt. Al heel snel vormden we een crisisteam. Met als opdracht om -binnen alle richtlijnen- de belangrijkste dingen voor onze bewoners zoveel mogelijk door te laten gaan. Ik ben er trots op hoe onze medewerkers dat doen, al dan niet vanuit huis.

Want naast dat we zoveel mogelijk doorgingen met het "gewone werk" (spoedreparaties, nieuwbouw opleveringen, overlastklachten enz.) ontstonden mooie nieuwe initiatieven. Oudere huurders werden gebeld voor een praatje, er werden kleurplaten en "burenkaartjes" bezorgd, onze "zingende vakman" Marco deed een minitour langs een aantal van onze complexen, we zetten een tafel in de buurt om, nu het kantoor dicht is, toch écht contact te kunnen hebben.

Ook besloten we om de jaarlijkse huurverhoging uit te stellen, U heeft de brief daarover gekregen. Omdat we het in deze periode vol onzekerheid niet gepast vinden net te doen alsof er niets aan de hand is. Zo willen we ook in deze rare tijd naast onze bewoners blijven staan.

**René Scherpenisse** | bestuurder

**2**  
Voorwoord  
De impact van corona op ons werk

**4**  
Contactloos repareren  
Tiwos zoekt twee Pleinmakers

**6**  
Tips voor het inschakelen van een slotenmaker  
Uitstel huurverhoging

**3**  
Huiswerk  
De impact van corona op ons werk

**5**  
Contactloos repareren  
Tiwos zoekt twee Pleinmakers

**7**  
HOME Sweet HOME  
Uitstel huurverhoging

WANT...  
WAT EEN  
RARE TIJD IS  
DIT TOCH!

## De impact van de coronacrisis op ons werk

De coronacrisis heeft grote impact op ons allemaal. Ook wij hebben de afgelopen maanden gemerkt wat de invloed van de crisis is op onze dagelijkse werkzaamheden en dienstverlening. Ook vandaag nog werken we anders dan we gewend waren. Monique de Leeuw, beleidsadviseur kwaliteit bij Tiwos en lid van het crisisteam, vertelt wat er allemaal gedaan is en nog steeds gedaan wordt om het werk zo goed mogelijk door te laten gaan.

### Crisisteam corona

Monique: "We volgden het nieuws over het coronavirus in Europa al voordat de eerste maatregelen in Nederland werden aangekondigd en hadden daarom al vroeg een crisisteam corona samengesteld. We hebben meteen onze belangrijkste werkprocessen en alle contactmomenten met huurders in kaart gebracht en een schema gemaakt met collega's die elkaar in geval van ziekte konden vervangen."

### Creatieve oplossingen

"Al snel werden we ingehaald door de werkelijkheid want ook voor Nederland werden maatregelen aangekondigd. Intussen had het crisisteam aan de verschillende afdelingen gevraagd om alternatieven te bedenken voor de contactmomenten met huurders. Hiervoor zijn allerlei mooie creatieve oplossingen gevonden. Soms heel simpel: een huurder bellen in plaats van een huisbezoek afleggen en soms door gebruik van digitale middelen. Zo zijn er bijvoorbeeld filmpjes gemaakt om het gebruik van elektrische installaties uit te leggen en om informatie over nieuwe woningen te verstrekken."

### Minder huisbezoeken

"We moesten ook besluiten dat de meeste huisbezoeken niet door konden gaan en dat hebben huurders ook wel gevoeld. Zo konden in het begin uitsluitend spoedreparaties uitgevoerd worden. Daarnaast zijn we direct aan de slag gegaan met het vaststellen van een protocol zodat het voor collega's en huurders duidelijk was wat wel en niet kon. Ook moesten we om tafel met aannemers die werkzaamheden voor Tiwos uitvoeren. Met hen hebben we ook een protocol en gedragsregels afgesproken."

### Thuiswerken

"Omdat een groot gedeelte van onze collega's vanuit huis moest gaan werken, moest hiervoor ook het nodige geregeld worden. Zo moest iedereen (die dat thuis niet had) voorzien worden van een computer en er moesten

mogelijkheden komen om digitaal te kunnen vergaderen. Dit was ook allemaal snel geregeld en hierdoor konden we door met de meeste werkzaamheden."

### Leerpunten

"Tijd voor reflectie was er ook. We hebben intern aan collega's gevraagd wat we tot nu toe hebben geleerd van de crisis. Dat is heel waardevol omdat we nu door de situatie gedwongen worden om dingen anders-dan-anders te doen. We willen wat we geleerd hebben gebruiken voor de toekomst en gaan hiermee verder aan de slag."

### Onzekere tijd

"Wat het lastige is bij de coronacrisis is dat het over de gezondheid van mensen gaat, hiermee moet je zorgvuldig omgaan. Ook een aantal collega's is behoorlijk ziek geworden. Daarnaast weet je van te voren niet welke besluiten er vanuit de regering gaan komen. We proberen steeds vooruit te kijken en al plannen klaar te hebben voor mogelijke volgende stappen. Ook wij moeten steeds meebewegen met wat er in Nederland gebeurt en afwachten hoe het met het aantal besmettingen gaat voordat we weer een klein stapje vooruit kunnen zetten."

### Hart voor onze huurders

"Gelukkig kunnen we nu een aantal werkzaamheden langzaam weer gaan opstarten. Wat mij heel erg trots maakt is dat we met zijn allen de schouders eronder hebben gezet en zaken die geregeld moesten worden snel geregeld kregen én dat iedereen de belangen voor onze huurders steeds bovenaan heeft gezet. Tiwos was altijd al een club met hart voor onze huurders en tijdens zo'n crisis komt dat extra naar voren."

WE HEBBEN MET  
ZIJN ALLEN DE  
SCHOUDERS ERONDER  
GEZET EN DAT  
MAAKT MIJ HEEL  
ERG TROTS

Contactloos  
repareren,  
zo werkt het

Voelt het  
ondanks de  
afspraken niet  
goed?  
Laat het ons dan  
weten!







Meneer de Kok

# Dat is nou maatwerk!

Begin april kregen we een telefoontje van mevrouw de Kok. Zij vroeg of haar balkonvloer opgehoogd kon worden. Normaal gesproken is dat iets wat een huurder zelf mag doen. Maar toen zij vertelde waarom zij het ons vroeg, veranderde dat de zaak.

Monique, serviceteammedewerkster bij Tiwos: “De man van mevrouw de Kok heeft een zwakke gezondheid en krijgt al jaren extra zuurstof. De doktoren kunnen hem niet meer helpen. Om even buiten te kunnen zijn, gingen zij regelmatig op de galerij voor hun deur zitten. Maar door het coronavirus kan dat nu niet. Mensen lopen dan te dicht bij ze langs. Op hun balkon zitten kan al lang niet meer omdat meneer de Kok de diepe stap naar het balkon niet meer kan maken.”

“Meneer de Kok zou tijdens deze mooie dagen zo graag weer eens in het zonnetje zitten, vertelde zijn vrouw. En dat begreep ik heel goed.

Ik overlegde daarom met onze opzichter en na een goede inschatting is besloten de werkzaamheden door een vakman van Tiwos uit te laten voeren. De huishoudelijke hulp van meneer en mevrouw de Kok heeft geholpen bij het verplaatsen van de spullen op het balkon zodat onze vakman meteen aan de slag kon.”

“Hoe kan ik u bedanken?” vroeg mevrouw de Kok me. Nou ik wil graag een foto waar meneer weer buiten zit te genieten van de zon! Ik heb de foto gekregen en kijk zelf, dat is nou maatwerk!”

SOMS MOET JE VAN REGELS DURVEN AFWIJKEN ALS DE SITUATIE DAAR OM VRAAGT

## Tiwos zoekt twee Pleinmakers!

Zet jij je graag in voor anderen, houd je van organiseren én wil je wonen in een nieuwbouwappartement aan de Reitse Hoevenstraat? Reageer dan nu op de rol van Pleinmaker.

### Waarom de inzet van Pleinmakers?

Met de inzet van twee Pleinmakers willen we de sociale betrokkenheid binnen het nieuwbouwcomplex aan de Reitse Hoevenstraat en de buurt vergroten. We willen dat bewoners zich betrokken en verbonden voelen met elkaar en de omgeving. Dit draagt namelijk bij aan de leefbaarheid binnen het complex en de buurt en kan problemen voorkomen. We hopen dan dat bewoners uit het complex gemotiveerd worden en de taken van de Pleinmakers enthousiast overnemen zodat de Pleinmakers na 5 jaar niet meer nodig zijn.

### Wat doet een Pleinmaker?

Een Pleinmaker:

- organiseert activiteiten die de sociale betrokkenheid binnen het complex en de buurt vergroten.
- werkt samen met maatschappelijke instanties en scholen in de buurt.
- gaat wonen in een appartement in nieuwbouwcomplex Reitse Hoevenstraat.

### Organiseren activiteiten

Aan welke activiteiten behoefte is, wordt door de toekomstige bewoners aangegeven. Zodat het ook gedragen gaat worden door de meerderheid van de bewoners. Je kunt hierbij denken aan initiatieven zoals gezamenlijk tuinonderhoud van het complex, het versieren van de algemene ruimtes of het geven of volgen van taallessen.

### Samenwerken maatschappelijke organisaties

De Pleinmakers doen dit in samenwerking met instanties zoals Traverse, Amarant, ROC Tilburg, scholengemeenschap De Rooi Pannen en het ETZ Twee Steden ziekenhuis. De inzet van Pleinmakers is een gezamenlijk initiatief van Tiwos, de gemeente Tilburg en ContourdeTwern.

### Wonen in nieuwbouwcomplex Reitse Hoevenstraat

Het nieuwbouwcomplex bestaat uit 88 sociale huurappartementen op de hoek van de Reitse Hoevenstraat en de Lage Witsiebaan. De twee Pleinmakers krijgen allebei voor 5 jaar een 2-kamerappartement aangeboden binnen het complex. Je behoudt je inschrijftijd bij Woning in Zicht. Voor het appartement betaal je de reguliere huurprijs. Voor je inzet als Pleinmaker word je beloond, met een vergoeding van ongeveer 100,- euro per maand.

### Heb je interesse om pleinmaker te worden?

Laat ons dan via een e-mail weten waarom deze rol echt iets voor jou is en wat jij de bewoners uit het nieuwbouwcomplex te bieden hebt. Mailen kan tot 1 juli 2020 naar: [sylvainvleeming@tiwos.nl](mailto:sylvainvleeming@tiwos.nl)



## Tips voor het inschakelen van een slotenmaker

Paniek! De voordeur die dichtvalt terwijl de sleutels nog binnen liggen. Je wilt niets liever dan zo snel mogelijk je huis weer in. Daar maken heel wat slotenmakers misbruik van door torenhoge prijzen te vragen voor hun legale inbrekerstechnieken. Hoe voorkom je dat je in zee gaat met een onbetrouwbare slotenmaker? We geven je een aantal tips.

- Pas op voor slotenmakers die met een advertentie vaak bovenaan op de eerste pagina in Google staan. Kijk naar de kleinere lokale slotenmakers iets verder naar beneden.
- Pas op voor bedrijven die werken als tussenpersoon met een landelijk netwerk van slotenmakers. Ze hebben niet altijd een 0900- of 0800-nummer, maar gebruiken ook regionale netnummers.
- Vraag in je vriendenkring of aan je lokale sleutelmaker welke nooddienst zij aanbevelen.
- Ga alleen met bedrijven in zee die vooraf een duidelijke prijsindicatie geven. Laat je aan de telefoon niet afschepen met alleen een opgave van de voorrijkosten. Bel dan gewoon een andere slotenmaker.
- Bespreek van tevoren alle kosten zoals voorrijkosten, noodtarief, avondtoeslag en materiaalkosten.
- Als de slotenmaker pas achteraf 21% btw bij het bedrag optelt, hoef je dit niet te betalen. Prijzen voor consumenten moeten namelijk inclusief btw worden vermeld.
- Check of er adresgegevens op de website van de slotenmaker staan.

- Ga alleen met een lid van het Nederlandse Sleutel- en Slotenspecialisten Gilde (NSSG) in zee.
- Hecht geen waarde aan het Erkende Slotenmakers Keurmerk. Er zijn geen 'erkende slotenmakers' en het keurmerk is opgezet door online marketingbedrijf Leadle.
- Sommige slotenmakers beweren dat je de kosten (deels) kunt verhalen op de inboedelverzekering. Bepaalde verzekeraars doen dat als de sleutel is gestolen of als je hem bent verloren. Het vergeten van je sleutel, of een slot dat kapot gaat, valt daar niet onder.



### Voorkom ellende!

- Voorkom dat je jezelf buitensluit en leg reservesleutels bij familie of vrienden.
- Laat geen sleutels aan de binnenkant van de deur zitten.
- Sloten gaan niet vaak kapot. Onderneem direct actie zodra een slot gaat haperen.

Bron: consumentenbond

## Wist je dat?

- we eind 2016 gestart zijn met de nieuwbouw voor Traverse aan de Reitse Hoevenstraat?
- dit een enorme klus was en het totale project van vier woongebouwen op 19 maart is opgeleverd?
- ook het terrein helemaal vernieuwd is?
- Traverse nu nog betere zorg kan bieden aan dak- en thuislozen?
- we nu de werkzaamheden daar klaar zijn, gaan starten met de verbouwing aan de Gasthuisring?
- we 7 mei de sleutels uitreikten aan de nieuwe bewoners van de Veluwestraat?
- de 28 appartementen allemaal all-electric zijn?
- dat betekent dat alle energie die nodig is voor verwarming, warm water, ventilatie en huishoudelijk verbruik door de woning wordt opgewekt?
- we ook aan het Burgemeester van de Mortelplein 23 huurappartementen voor senioren aan het bouwen zijn?
- we een projectenkaart hebben gemaakt waarop je kunt zien waar we aan het bouwen zijn of net opgeleverd hebben?
- je de kaart vindt op [www.tiwos.nl/ik-zoek/nieuwbouw](http://www.tiwos.nl/ik-zoek/nieuwbouw)?
- ons Serviceteam de afgelopen weken veel bewoners gebeld heeft om te horen hoe het met ze ging?
- we al onze bewoners een brief hebben gestuurd om ze te laten weten dat we aan ze denken en we er op afstand voor ze zijn?
- bij deze brief een kleurplaat zat voor onze kleine bewoners?
- ze deze voor het raam konden hangen en dan beloond werden met een klein prijsje in de brievenbus?
- onze vakman Marco erg mooi kan zingen en on tour ging langs onze bewoners om ze een verzetje te geven vanaf hun balkon of tuin?
- we in Tilburg West 1000 puzzelboekjes hebben rondgebracht in de Abdij en Torenbuurt, het Zand en Rittenhof?
- bewoners zo op hun balkonnetje lekker konden puzzelen?
- enkele collega's de buurt in gaan met tafel en stoel om zo op gepaste afstand toch een praatje met bewoners te kunnen maken?

## Uitstel huurverhoging & financieel maatwerk

Zoals je in de brief bij de jaarlijkse huuraanpassing hebt kunnen lezen, stellen we de huuraanpassing dit jaar uit. We realiseren ons dat de coronacrisis onzekerheid met zich meebrengt, mogelijk ook op financieel vlak. Tiwos biedt altijd al maatwerk voor mensen die dat nodig hebben, maar deze situatie vraagt om nog wat extra maatregelen.

Vanwege de coronacrisis hebben we daarom samen met onze Huurders Belangen Organisatie besloten om de huurverhoging uit te stellen en eenmalig niet op 1 juli te laten ingaan maar -waarschijnlijk- op 1 oktober 2020. Daarnaast gaan we maatwerk toepassen voor bewoners die door de coronacrisis sterk in inkomen achteruit gaan en in de financiële problemen komen.

We willen je echt op het hart drukken om contact met ons op te nemen als je vragen hebt, maar vooral als je in de financiële problemen komt of dreigt te komen.

Samen kunnen we dan kijken naar een oplossing!



7

Van de HBO



Wilt u ook in contact komen met Frans of een van de andere HBO-leden? Stuur dan een berichtje naar ze op hun facebookpagina: [www.facebook.com/HuurdersBelangenOrganisatieTiwos](https://www.facebook.com/HuurdersBelangenOrganisatieTiwos)

## Onzekere tijden

We leven in een volkomen onbekende tijd, niemand weet waar het echt naar toe gaat. We zitten allen in een soort overleefstand. En helaas zijn ons mede-huurders van Tiwos ontvallen door deze onzichtbare, ongreepbare, vijand.

We hebben behoefte aan zekerheid. Gelukkig wil Tiwos huurders die in de problemen komen, door bijvoorbeeld wegvallen van inkomen, maatoplossingen bieden. Wij, als Huurdersbelangenorganisatie, blijven via videogesprekken in overleg met Tiwos om op een rijtje te krijgen en te houden waar het bij huurders mogelijk knelt.

Het is een aardig gebaar van Tiwos om de huuraanpassing drie maanden uit te stellen. En een zekere mate van trots voel ik bij het horen van verhalen over mede-huurders die spontaan voor vaak oudere huurders klaar staan om zo nu en dan hun hulp aan te bieden.

Wees ervan overtuigd dat wij uw belangen blijven behartigen, ook in deze moeilijke tijden. Blijf alsjeblieft gezond. Ooit wordt het weer vertrouwd.

Frans Schotel, voorzitter Huurders Belangen Organisatie Tiwos.

8