

# Achter de voordeur

*We lopen en rijden erlangs en kijken misschien even naar binnen. Wat gebeurt daar toch achter de voordeur? Het is de vraag die we niet stellen, maar waar we wel aan denken. In 'Achter de voordeur' schrijven huurders van Van Alckmaer over hun belevenissen, ervaringen en ontmoetingen. Dit schreef Sandra ons.*

"Ik ben net verhuisd naar een huurwoning van Van Alckmaer. Alle spullen moesten nog een plek krijgen en dus zat ik met mijn twee kinderen en onze hond in een halfklaar huis. De eerste nacht was nogal wennen. Dus redelijk brak zaten we met z'n viertjes 's morgens beneden."

"Baby Noor had zich volledig ondergepoept en het badje stond nog in de schuur. Ik dacht: ik loop even snel naar de schuur, pak het badje en was m'n dochter. Daarna lekker ontbijten en aankleden. Maar daar stak dochter Nikki een stokje voor. Zij had nog nooit een deurklink met veiligheidssluiting gezien. Ze dacht: als ik die sluiting naar beneden doe, dan vindt mama mij vast heel knap. Ik kom dus terug met het badje in

mijn handen, sta met blote voeten in de sneeuwprut en kan het huis niet meer in."

"Noor ligt naakt op het kleed, hond Bram loopt los rond en Nikki is in paniek omdat de deur niet meer open kan en mama niet naar binnen komt. Tsja, daar sta je dan. Zondagmorgen, half negen. Behoorlijk koud, beetje sneeuw, schaars gekleed en nieuw in de buurt. Dat is wel een goed moment voor een bijzondere kennismaking met de buurt!"

"Ik heb om hulp geroepen totdat er iemand wakker werd bij de burens. Zij hebben de politie, de brandweer en de slotenmakers gebeld. Na een hoop gedoe stond ik gelukkig weer binnen bij Nikki, Noor en Bram."

Heeft u een bijzondere ervaring met uw woning, uw burens of de mensen in de straat? Stuur uw verhaal naar Van Alckmaer onder vermelding van 'Achter de voordeur'. Mailen kan ook: [info@vanalckmaer.nl](mailto:info@vanalckmaer.nl). Misschien staat uw verhaal wel in de volgende nieuwsbrief.

## Genieten van een sleutelrol

*Ze zijn de ogen en oren van én voor de wijk. Complexmedewerkers Jan Nooy (rechts) en Simon de Groot. Huurders van Van Alckmaer kunnen bij Jan en Simon terecht met vragen over hun woning en omgeving. "We luisteren naar de bewoners en proberen hun vragen goed te beantwoorden of een oplossing te vinden", zegt Jan.*

Simon, vanaf januari actief als complexmedewerker, geeft een voorbeeld. "Bewoners aan de Melis Stokelaan hadden geklaagd over jeugdoverlast. Dat is een serieus probleem en dat vraagt om een serieuze oplossing. Ik heb het probleem besproken bij Van Alckmaer en nu zijn er videocamera's geplaatst. Op die manier proberen we het probleem op te lossen. We nemen klachten van huurders dus altijd serieus."

En dat is heel belangrijk, zegt Jan. Hij werkt nu negen jaar als complexmedewerker bij Van Alckmaer. Door de jaren heen heeft hij ervaren dat praten met de huurders heel belangrijk is. "Bewoners komen naar je toe met een vraag en die probeer je naar tevredenheid te beantwoorden. De mensen vinden het prettig als je ze vertelt wat er met hun vraag is gebeurd. Dat directe contact met mensen maakt ons werk erg leuk, want bewoners geven vaak positieve reacties."

Jan en Simon steken ook graag de handen uit de mouwen. Het zijn doeners. Jan: "We verzorgen bijvoorbeeld kleinere technische zaken. In de galerijflats houden we de putten vrij en we zorgen dat de flats en de omgeving schoon blijven. Bij lege woningen spoelen we geregeld de kranen door om legionella te voorkomen."

Simon en Jan genieten van hun sleutelrol tussen de huurders en Van Alckmaer. "Belangrijk in ons werk is dat de communicatie tussen de huurders en Van Alckmaer goed blijft. Dan kunnen we elkaar het beste helpen en is het voor de bewoners prettig wonen in een huis van Van Alckmaer", concludeert Simon.

### De wijken van Jan en Simon

Jan en Simon hebben allebei hun eigen wijken waar zij het aanspreekpunt zijn voor de huurders.

#### Jan:

Centrum  
Zuid  
West  
Oudorp

#### Simon:

Overdie  
Daalmeer  
De Mare  
Schagen



# ‘Goedemorgen, met Van Alckmaer, waarmee kan ik u helpen?’

*Iedere dag komen er bij Van Alckmaer huurders met vragen over en wensen voor hun woning. Soms met een klacht. Soms over de betaling van de huur, een lekkage of een aanvraag voor een nieuwe keuken. Bij Van Alckmaer helpen we u graag, want bij ons staat de huurder centraal. De afdeling Front Office staat voor u klaar!*

U kunt bellen, langskomen of een e-mail sturen met uw vraag, wens of klacht. De mensen van de Front Office zorgen ervoor dat u wordt geholpen. Samen vinden we een oplossing voor uw probleem of klacht. De Front Office werkt in twee teams die alles weten van de wijk, de buurt en de straat waar uw woning staat. Dat is handig praten en dat maakt het overleg eenvoudiger.

Als u belt naar Van Alckmaer, dan krijgt u de telefoniste aan de lijn. Als u langskomt aan de Keetgracht, dan ontvangen we u aan de balie. Uiteraard wordt u daarna doorverwezen naar iemand van uw

*Team 1: Centrum, Zuid, West en Oudorp.*



*Team 2: Overdie, Daalmeer, De Mare en Schagen.*

Front Office-team. Sinds kort werken wij met twee vaste teams waarvoor wij u nog beter kunnen helpen. Deze teams hebben een vast gebied waar zij voor werken en waarvan zij alle ins and outs kennen. Team 1 heeft als werkgebied: Centrum, Zuid, West en Oudorp. Team 2 werkt in Overdie, Daalmeer, De Mare en Schagen.

Elk team bestaat uit specialisten met verschillende taken en functies. Denk hierbij aan een teamleider, een woonconsulent, een opzichter, een verhuurmedewerker, een servicemedewerker en een complexmedewerker. Deze mensen werken iedere dag nauw met elkaar samen en weten precies wat er speelt. Samen zorgen deze medewerkers van Van Alckmaer ervoor dat u als huurder zo prettig mogelijk woont en dat u op de Front Office snel en goed wordt geholpen.

Bij Van Alckmaer staat de deur open. De medewerkers van de Front Office zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar op de Keetgracht 1 in Alkmaar.

**Van Alckmaer**

**Keetgracht 1, 1811 AM Alkmaar**

**Openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur.**

**Telefoonnummers: tijdens kantooruren (072) 541 03 40, na kantooruren (020) 516 04 61.**

**Riool Reinigings Service: (0800) 099 13 13.**

**De Glaslijn: (0800) 020 50 50.**

## Colofon

Deze nieuwsbrief is een uitgave van Van Alckmaer en wordt verzonden naar huurders en relaties.

Redactie: team de Haas [strategie+creatie]

Foto's: Bertil van Beek, Hugo Koeman, team de Haas [strategie+creatie]

Design en productie: NewSoho

# Nieuwsbrief

ALLES WAT U WILT WETEN OVER WONEN EN NOG NIET WIST

van **ALCKMAER**  
voor wonen

nummer 1 april 2009

in dit nummer o.a.

## 5 Mei festival



Aandacht voor vrijheid



Ogen en oren van de  
wijk: de complex-  
medewerkers



*'Echt genieten in Alkmaar'*

# Het meest gebruikte woord: kredietcrisis

Vorig jaar rond deze tijd bestond het woord kredietcrisis nog niet. Althans, het woord kredietcrisis lag ergens onder een dikke laag stof overbodig te zijn. Inmiddels hebben we allemaal het woord kredietcrisis vele malen uitgesproken.

De een neemt het woord wellicht iets vaker in de mond dan de ander. Maar toch, niemand kan beweren dat hij of zij dit woord nog nooit heeft uitgesproken. In alle lagen van de bevolking schijnt op verjaardagen zelfs het woord kredietcrisis het meest gebruikte woord te zijn.

En dat terwijl we met dit woord eigenlijk betrekkelijk weinig te vieren hebben! Want, of je het er nu mee eens bent of niet, de kredietcrisis treft iedereen. Ook een actieve corporatie als Van Alckmaer merkt

de voorzichtigheid en de onzekerheid bij partijen om ons heen. Gelukkig zijn we een gezonde woningcorporatie. We hebben geen beleggingen op de beurs en we hebben geen grote risico's op ons genomen met projectontwikkeling en dergelijke.

Desondanks zijn we scherp op onszelf en onze omgeving, want nare verrassingen willen we ook in de toekomst zoveel mogelijk uitsluiten. We willen het daarom ook graag van u weten als u, door de kredietcrisis, in problemen kan komen. Met de nadruk op: kan. Want voorkomen is beter dan genezen. In overleg met u kunnen we misschien een oplossing bedenken om niet in financiële problemen te komen. Wij willen geen klanten kwijt, omdat de huur niet betaald kan worden.

Mééstal is er wel een antwoord te vinden voor financiële narigheid, mits je maar tijdig met elkaar praat. Dus meld het ons alstublieft als u geraakt dreigt te worden door de kredietcrisis. Dan kijken we samen naar een oplossing. En als de storm weer is gaan liggen, kunnen we hopelijk het woord kredietcrisis voor lange tijd overbodig verklaren.

Ben Broxterman  
Manager Middelen



# Het is jouw wijk, dus jij mag het zeggen

Het ministerie van VROM heeft extra geld aan 31 gemeenten, waaronder Alkmaar, gegeven voor initiatieven van bewoners, de zogenaamde bewonersvouchers. Dat betekent dat er extra geld is voor het uitvoeren van leuke ideeën die ten goede komen aan jouw buurt!

In elke wijk zal een groep bewoners de initiatieven verzamelen en hierover een advies uitbrengen richting gemeente; deze groep heet regiegroep.

De regiegroep kan bestaan uit bewoners, het voorzittersoverleg (afgevaardigden van de buurtverenigingen) en professionals. De samenstelling van de regiegroep wordt nog bekendgemaakt.

Wil je graag een veldje in de buurt om te sporten? Speeltoestellen voor jong en oud? Of toch liever een picknicktafel om gezellig aan te

eten? Fleurige plantjes in elke straat? Wil je starten met een project voor jongeren zonder werk? Of maak je liever een mooi kunstwerk, samen met bewoners uit de buurt?

Misschien heb je een ander idee voor je wijk. Laat het ons weten. Want een goed idee verdient uitvoering.

Je ideeën kun je voorlopig indienen bij gemeente Alkmaar, Buurtgericht Samenwerken, Postbus 53, 1800 BC Alkmaar.

Meer weten over de bewonersvouchers?

Kijk op [www.bewoners.nl](http://www.bewoners.nl)

[www.vrom.nl/krachtwijken](http://www.vrom.nl/krachtwijken) of op

[www.lsabewoners.nl](http://www.lsabewoners.nl) (Vouchers voor bewoners).



# ‘Na 1948 geen nieuwe spijker in het huis’

*Ze namen de woning bij een gebrek aan beter. Maar 61 jaar later wonen ze er nog steeds. “We hebben van de nood een deugd gemaakt”, zegt mevrouw Koolwijk (82). Samen met haar echtgenoot de heer Koolwijk (85) huren zij al die jaren bij Van Alckmaer hun woning aan het Cornelis Evertseplein. Ze wonen nu met veel liefde en mooie herinneringen in Overdie.*

We schrijven 1948. De woningnood is hoog in Nederland. Nederlanders voelen nog steeds de naweeën van de Tweede Wereldoorlog. De heer en mevrouw Koolwijk gaan samenwonen. Ze krijgen de kans in Overdie en die kans pakken ze met beide handen aan. Mevrouw Koolwijk herinnert zich die tijd nog levendig. “We waren verguld met onze woning, want je leefde in een periode dat je al blij was als je een huisje kreeg.”

Het echtpaar voelde zich al snel thuis in hun nieuwe woning. In de jaren daarna, breidde het stel snel uit met vijf dochters: Henny, Ria, Corrie, Lea en Joke. “Onze dochters gingen met de kinderen van de burens naar school en ze speelden samen”, zegt meneer Koolwijk. “We hadden een leuk onderling contact met de burens”, vult zijn vrouw aan. In de knusse woning zit het echtpaar ont-

spannen in hun fauteuil. Luxe hebben ze het niet, maar daar hebben ze vrede mee. “Er is na 1948 geen nieuwe spijker in dit huis gegaan”, lacht de heer Koolwijk. “Onze woning hoeft niet zo nodig opgeknapt te worden. Ik ben niet zo handig en mijn vrouw houdt niet van rommel. Al staat Van Alckmaer wel meteen voor de deur als er voor onderhoud iets aan de woning gedaan moet worden. Dat waarderen we zeer, want zelf zijn we niet zo van die klussers.”

En dus vind je in huize Koolwijk geen centrifuge, moderne wasmachine of vaatwasser. Wel hangen er in de 15 meter lange achtertuin drie waslijnen waar de was aan wordt gedroogd. “Wassen doen we met onze ouderwetse wasmachine. Die staat in de schuur. Je ziet ze alleen nog in musea, met een schoep, een vierpits oliestel, een spoel en een tobbe.

Die hebben wij ook”, zegt meneer Koolwijk. Zijn vrouw lacht. “De buurvrouw heeft wel eens gezegd: ‘zullen we van wasmachine ruilen? Jouw was is veel schoner!’.”

Het echtpaar is in de tachtig en beide zijn nog hartstikke kwiek en vol energie. De ferme handdruk van de heer Koolwijk verradt een krachtsport. “Op mijn 33e ben ik begonnen met judo en ik geef nu nog steeds les. Jongens van vijf jaar tot volwassen mannen van vijftig jaar. Hartstikke leuk!” Zijn echtgenote doet niet voor hem onder. “Ik ben al dertig jaar vrijwilligster in het ziekenhuis en in Platanenhof, een tehuis voor dementerende ouderen. Een praatje met de mensen, dat is heel gezellig en daar bloeien zij van op. De zusters willen ook altijd dat ik met ze blijf lunchen.”

Maar na hun vrijwilligerswerk en andere activiteiten komen ze weer graag thuis in Overdie. “Het uitzicht”, zeggen ze allebei, kijkend naar buiten. “Dat is echt genieten. Niemand kijkt hier bij je naar binnen en zelf heb je vrij zicht op de buurt. Wij zitten hier op ons plek en we hoeven hier echt niet weg.”

# Word lid van de Huurdersvereniging

*Op dit moment is ongeveer 50% van de huurders van een woning van Van Alckmaer lid van de Huurdersvereniging. Deze vereniging wil het huidige ledenaantal van 1.300 de komende jaren aanzienlijk uitbreiden. Niet voor niets zegt de Huurdersvereniging: 'hoe groter, hoe sterker!'*

De Huurdersvereniging Van Alckmaer is op zoek naar versterking. Om uiteenlopende redenen zijn penningmeester André Brugman en voorzitter Jaap Brouwer gestopt met hun bestuurlijke activiteiten. Heeft u interesse in een bestuurlijke taak binnen de Huurdersvereniging of wilt u hand-en-spandiensten verlenen? Dan kunt u contact opnemen met secretaris L. Pinster.

Ook is de Huurdersvereniging op zoek naar huurders die graag met de leden meedenken over onderwerpen die voor de huurders van belang zijn. Door het delen van kennis en ideeën haalt de Huurdersvereniging het beste uit zichzelf. Denkt u mee over bijvoorbeeld zaken die met het onderhoud van de woning te maken hebben? Het opzetten van

een activiteit in uw buurt? Bezuinigen op de energierekening?

Het bestuur van de Huurdersvereniging heeft regelmatig overleg met de directie en medewerkers van Van Alckmaer. Op de agenda staan onder andere een nieuwe participatieovereenkomst, de activiteitenkalender en de communicatie tussen de Huurdersvereniging en Van Alckmaer.

Voor meer informatie over de Huurdersvereniging Van Alckmaer kunt u contact opnemen met de secretaris, mevrouw L. Pinster: 072 511 24 51. Het e-mailadres van de Huurdersvereniging is: [hv-vanalckmaer@dds.nl](mailto:hv-vanalckmaer@dds.nl).

## Huurverhoging 2009

*Eind april ontvangen alle huurders een brief van Van Alckmaer met de aanzegging van de jaarlijkse huurverhoging. De maximale huurverhoging bedraagt dit jaar 2,5%.*

*Van Alckmaer heeft deze huurverhoging nodig om de kostenstijgingen te kunnen betalen, maar ook vanwege onder andere de investeringen in de wijken Overdie en Kooimeer. Naast de brief met de huurverhoging, ontvangt u een Huurkrant en een Woonkostenkrant. In de Huurkrant treft u alle informatie aan over de huurverhoging. In de Woonkostenkrant staan praktische aanwijzingen en tips hoe u uw woonlasten in de hand kunt houden en beïnvloeden.*

## 5 Mei Comité Alckmaar

Voor het tweede jaar steunt woningcorporatie Van Alckmaer het bevrijdingsfestival met een financiële bijdrage. Vrijheid van keuze is een van de waarden die Van Alckmaer hoog in het vaandel heeft staan. Directeur Elise Hoorn blijft daarom het 5 Mei Comité steunen: "Wij willen onze klanten zo min mogelijk ergens toe dwingen. Door zo veel mogelijk naar hun wensen te luisteren, bouwen wij samen en in vrijheid aan de toekomst van Alckmaar. Vertrouwen, openheid en wederzijds respect, daar gaat het om."

En dat is precies wat het 5 Mei Comité wil bereiken. Comitélid Hugo Koeman: "Eén dag na 4 mei vieren mensen op ons festival dat wij in vrijheid leven. Dat doen wij met een programma dat een breed publiek aanspreekt. En dat werkt. Vorig jaar trokken wij duizenden bezoekers die met elkaar van een geweldige dag genoten. Iedereen deed dat op zijn of haar eigen wijze, maar wel samen." Elise Hoorn vult aan: "Wij moeten blijven benadrukken dat vrijheid een unieke verworvenheid is die je met elkaar moet beschermen. Daar moet je aandacht voor houden, ook al lijkt

de oorlog al zo lang geleden. Van Alckmaer draagt daar graag aan bij en verbindt ook graag haar naam aan dit leuke evenement."

