

# HET HUURDERSBLAD

Een blad met extra informatie en mededelingen voor huurders van WoonGoed 2-Duizend.



- P3 Reparatieverzoeken
- P5 Het Leefbaarheidsfonds
- P8 Samen brunchen!
- P11 Het management

2018 - november

# Inhoud

Via deze editie van ons Huurdersblad willen we u bijpraten over de ontwikkelingen binnen WoonGoed 2-Duizend. Daarnaast komen ook verschillende praktische huurderszaken aan bod en blikken we terug op leuke activiteiten die dit jaar plaats hebben gevonden.

Wij wensen u veel leesplezier!

Reparatieverzoeken - hoe zat het ook alweer?	3
Het Leefbaarheidsfonds	5
De organisatie en het herstelplan	7
Huurderbrunches: terugblik	8
Het nieuwe management	11
Zonnepanelen en verzekeringen	13
Seizoensklusjes	15

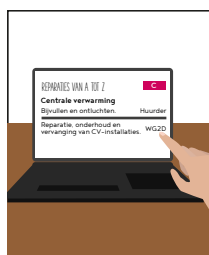
# Reparatieverzoeken - hoe zat het ook alweer?

Onze gemiddelde huurder heeft één of twee keer per jaar contact met ons om een reparatieverzoek in te dienen. We kunnen ons dus goed voorstellen dat u niet exact weet hoe het indienen van een reparatieverzoek in zijn werk gaat. Om die reden besteden we hier in deze uitgave van ons huurdersblad wat extra aandacht aan. We leggen u graag uit op welke manier u welk soort melding aan ons door kunt geven en hoe wij er vervolgens mee aan de slag gaan.



## Een reparatieverzoek indienen

Wanneer er iets niet meer goed werkt of stuk is in uw woning wilt u dit natuurlijk zo snel mogelijk opgelost hebben. Om zo snel mogelijk tot een passende oplossing te komen doorloopt u de volgende stappen.



### 1. Reparaties van A tot Z

Controleer wanneer er iets stuk gaat altijd eerst wie verantwoordelijk is voor het verhelpen van het probleem. U vindt het actuele overzicht hiervan als folder op onze website. De verdeling van verantwoordelijkheid komt voort uit het “Besluit Kleine Herstellingen” van de overheid.

### 2. Soort reparatie?

Komt naar voren dat de verantwoordelijkheid voor de reparatie bij WoonGoed 2-Duizend ligt? Dan kunt u een reparatieverzoek indienen. Check op onze website of u de reparatie bij WoonGoed 2-Duizend in moet dienen, of dat u rechtstreeks contact met een van onze onderhoudsbedrijven op kunt nemen. Aangezien er af en toe iets wijzigt in de samenwerkingsverbanden met onderhoudsbedrijven, is het handig om de actuele informatie op de website hiervoor te raadplegen.

### 3. Het reparatieverzoek indienen

Hoort het verzoek bij ons ingediend te worden? Dan kunt u dit via het hiervoor bestemde formulier op de website direct doen. Vul op het formulier alle vereiste informatie in, zodat wij de opdracht zo snel mogelijk door kunnen zetten naar de juiste onderhoudspartner.

#### Reparatieverzoek formulier

In welke ruimte bevindt het onderdeel zich? (Bijv.: Keuken/garage)

Waar bevindt het merkmodel zich? (Bijv.: Voorwoord)

Welk onderdeel betreft het? \* (Bijv.: Kraan)

Wat is het defect? \* (Bijv.: Lekkage)



## Hoe komt een reparatieverzoek bij ons binnen?

We kunnen een reparatieverzoek op verschillende manieren binnenkrijgen. De meeste verzoeken komen binnen via het formulier op onze website. Daarnaast wordt ook telefonisch een groot deel van de reparatieverzoeken doorgegeven.

Reparatieverzoeken die via het formulier binnenkomen kunnen wij het snelste verwerken.

Het is hierbij wel belangrijk dat er voldoende details gegeven worden bij de melding. Wanneer er details ontbreken kunnen wij niet goed bepalen wie we in moeten zetten om het probleem te komen verhelpen. Bij twijfel neemt ons Klantcontactcentrum nog eerst extra contact met u op.

## Wat doen wij met uw reparatieverzoek?

Zodra de melding duidelijk is, bepaalt ons Klantcontactcentrum welke partij het meest geschikt is om het gebrek bij u te verhelpen. De melding wordt dan doorgezonden en het betreffende onderhoudsbedrijf neemt vervolgens zo snel mogelijk contact met u op om een afspraak in te plannen. U ontvangt, indien uw e-mailadres bij ons bekend is altijd een melding van ons op het moment dat wij het verzoek overdragen.

In sommige gevallen is de oorzaak van het gebrek nog niet direct duidelijk. In dat geval is het van belang dat we een inspectie laten uitvoeren om te achterhalen wat er precies aan de hand is. In de ideale situatie verhelpt de medewerker Beheer en Onderhoud het probleem ook direct. Mocht dit echter buiten zijn expertise vallen, dan komt het reparatieverzoek bij ons terug en schakelen wij een andere partij hiervoor in.

Na het verhelpen van het gebrek ontvangt u van ons, indien uw e-mailadres bekend is, een "gereedmelding" waarin wij aangeven dat het reparatieverzoek volgens onze systemen volledig afgehandeld is en er geen verdere actie zal worden ondernomen.

Heeft u tussendoor toch nog vragen over de status van uw reparatieverzoek? Dan kunt u gerust contact opnemen met ons Klantcontactcentrum.



## Recente wijzigingen in het reparatieproces

Storingen aan verwarming, MV, WTW of Airco?

Sinds deze zomer kunt u rechtstreeks bij Volta Limburg terecht wanneer u problemen ervaart met een van deze installaties in uw woning. U hoeft hiervoor dus niet eerst contact op te nemen met WoonGoed 2-Duizend.

U kunt uw melding doorgeven via 088 - 027 88 89 en direct een afspraak met de onderhoudsmonteur plannen.

Al uw andere reparatiemeldingen geeft u op het moment door aan WoonGoed 2-Duizend. Voorheen kon er bij rioolproblemen direct contact opgenomen worden met onze onderhoudspartner. Dit is niet langer het geval. Ook rioolproblemen meldt u bij WoonGoed 2-Duizend.

## Het Leefbaarheidsfonds

Vanuit het Leefbaarheidsfonds hebben we dit jaar al verschillende mooie buurtinitiatieven mogen ondersteunen. We geven u graag een indruk van de leuke ideeën die onze huurders aangedragen hebben.

### Bijdrage aanvragen?

U kunt voor allerei ideeën een bijdrage aanvragen vanuit ons Leefbaarheidsfonds. Het is van belang dat een initiatief bijdraagt aan de leefbaarheid in uw buurt. Ook is het belangrijk dat het een initiatief is waar meerdere huurders bij betrokken zijn en baat bij hebben. Hoe gedetailleerder uw aanvraag, hoe zorgvuldiger beoordeeld kan worden of er steun toegekend wordt aan het initiatief. Bij aanvragen tot €500,- wordt de aanvraag binnen 4 weken beantwoord. Bij grotere aanvragen kan de antwoordtermijn oplopen tot 6 weken.



Een initiatief kunt u indienen via de website van WoonGoed 2-Duizend. Hier vindt u een formulier waarop u het initiatief kunt beschrijven.

Vanuit het Leefbaarheidsfonds hebben we dit jaar al allerlei leuke huurdersinitiatieven kunnen ondersteunen. Huurders uit diverse kernen hebben hun initiatieven bij ons ingediend. Zo hebben huurders uit Roggel een leuke buurtbarbeque georganiseerd, zijn gemeenschappelijke ruimtes en tuinen van verschillende complexen door onze huurders opgeleurd en werd er in Echt een heel geslaagd wijkfeest georganiseerd.



Ook in 2019 wordt er weer budget beschikbaar gesteld voor dit soort initiatieven die de sfeer in de buurt verhogen!



Heeft u ook een leuk idee voor uw buurt of complex, maar weet u niet precies of wij hier iets in kunnen betekenen? Neem gerust contact met ons op om uw plannen te bespreken.



# Onze organisatie en het herstelplan

In een eerdere uitgave van dit blad vertelde onze directeur u al het een en ander over de bijzondere situatie waarin WoonGoed 2-Duizend op het moment verkeert. In dit artikel willen we u kort bijpraten over de huidige stand van zaken.

In april was de interne situatie zo ernstig dat onze toezichthouders (AW, WSW) besloten hebben om ons onder curatele te plaatsen (verscherpt toezicht en bijzonder beheer). De grootste opgave is om uit deze situatie te komen.

We werken er met het hele bedrijf hard aan om per 1 juli 2019 deze situatie om dit te bereiken is een Herstelplan gemaakt waarin staat wat we allemaal moeten verbeteren.

## Een nieuw management

Besloten is om afscheid te nemen van de vorige bestuurder en een van de managers. Er is een nieuwe waarnemend Bestuurder; Ton Mans, en een nieuw management dat zich later in dit blad voor zal stellen. Ook twee leden van de RVC trekken zich terug. De voorzitter (Ria Oomen) heeft dat al gedaan. Zij is opgevolgd door de heer Giel Dijk.

## Samen aan de slag

Per 1 juli 2018 is gekozen voor een doorstart en niet voor fusie met een andere corporatie. Dat betekent dat we zelfstandig doorgaan, onder voorwaarde dat we het herstelplan goed ten uitvoering brengen. Hier zijn we nu druk mee in de weer. Voor u is vooral de aanpak van de genoemde klantprocessen van belang. Als wij het goed doen, gaat u daar de vruchten van plukken. Het motto voor ons is: In ÉÉN keer goed!

We zijn vol goede moed over de interne verbeteringen. Het ziekteverzuim is inmiddels gedaald van een schrikbarende 25% naar 10%. Een goede indicator.

## Wat wordt er dan verbeterd?

- verbeteren van intern toezicht door de RVC;
- verwezenlijken van een andere (mensgerichte) aansturing medewerkers waardoor interne spanningen afnemen en vertrouwen terugkeert;
- verbetering van een aantal klantgerichte processen zoals huurincasso, het Klantcontactcentrum, de verhuur en het reparatieproces.

We gaan in de komende tijd onze plannen maken voor de komende vier jaar. Dan gaat het om zaken als betaalbaarheid, duurzaamheid en toegankelijkheid voor ouderen. Uiteraard moet doorgerekend worden wat dat allemaal kost. We gaan deze plannen delen met de huurdersbelangenorganisatie en met de gemeenten en zullen u op de hoogte houden over de voortgang hierin!

# Samen brunchen

Op zaterdag 6 oktober vierden we samen met een groot aantal huurders de Dag van het Huren.



REUVER & ECHT

We organiseerden twee gezellige brunches op verschillende locaties binnen ons werkgebied.



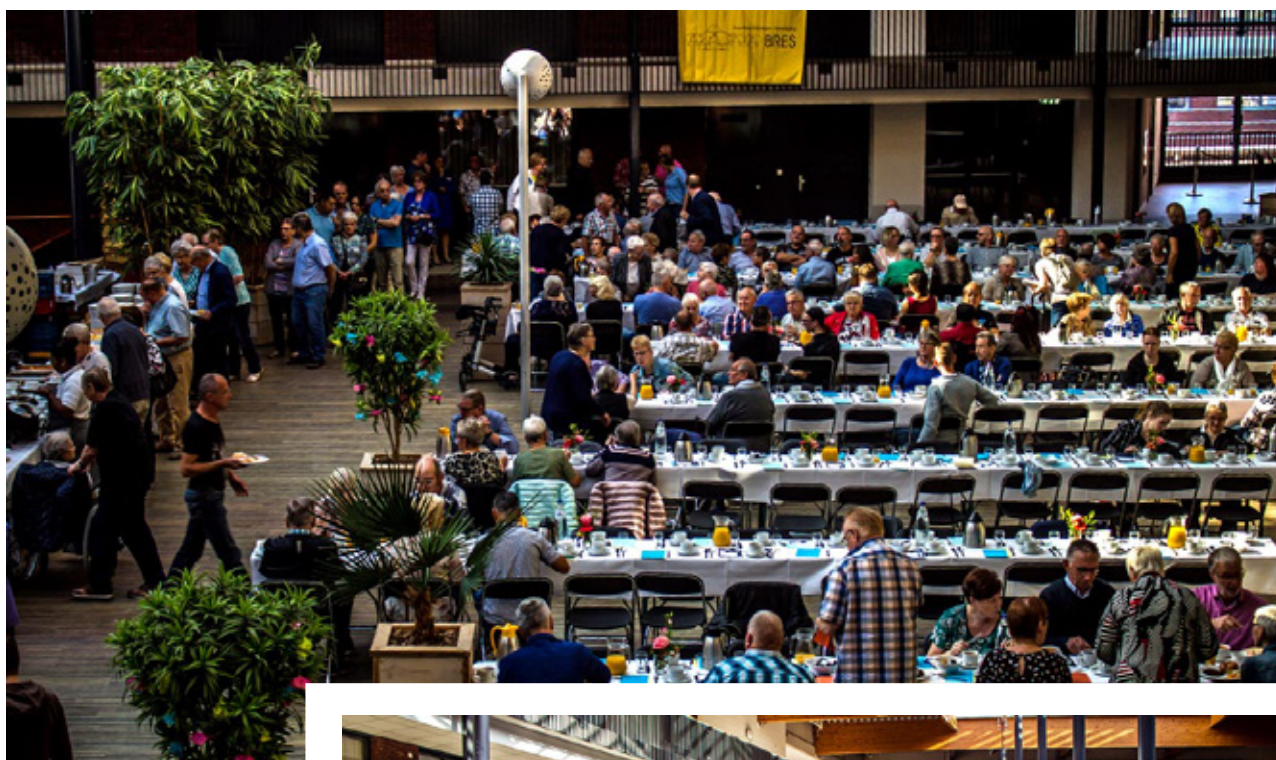


## GEWELDIGE OPKOMST

We werden enorm verrast door de grote hoeveelheid huurders die interesse toonde in de brunch. Waar bij dit soort evenementen doorgaans gerekend kan worden op een heel klein percentage meldde zich bij ons, per werkgebied ruim 9% van de huishoudens aan, wat neerkwam op zo'n 470 brunchers!



We zijn natuurlijk heel blij met deze grote opkomst. Dit getuigt van een stukje betrokkenheid bij onze corporatie en geeft ons extra vertrouwen in de verbeteringen die we intern door aan het voeren zijn.



## POSITIEVE GELUIDEN

We willen iedereen die interesse heeft getoond in onze brunches bedanken en hopen ook bij komende evenementen weer op u te mogen rekenen!



# Ons management stelt zich voor

Sinds de zomer wordt onze nieuwe directeur gesterkt door drie nieuwe managers. In dit artikel stellen zij zich kort voor en lichten ze toe wat voor hen de mooiste taak of uitdaging is bij WoonGoed 2-Duizend.



## **Antoon Veldhuis** - Manager Wonen

Ik ben 55 jaar, getrouwd en heb twee puberdochters. Met liefde spendeer ik zo veel mogelijk tijd en energie aan mijn gezin. Ik ben inmiddels ongeveer 20 jaar werkzaam in de corporatiesector, waarvan de afgelopen jaren als interim-manager. Ik woon in Dronten en rij 2 keer per week naar Reuver. De overige 2 dagen overnacht ik in een hotel hier in de buurt.

Bij WoonGoed 2-Duizend werk ik met hele leuke collega's die allemaal graag de schouders zetten onder de opgave die we als corporatie hebben. Enthousiasme en veerkracht staat bij hen centraal. Dat is dan ook de reden dat ik de grote afstand tussen Dronten en Reuver met plezier afleg.

Om onze dienstverlening naar u te verbeteren zijn we een heel traject ingegaan met allerlei maatregelen. Ik hoop en verwacht dat die zullen leiden tot tevredenheid bij u en een gevoel van trots bij onze medewerkers.

## **Saskia van Oppen** - Manager HR

Ik ben 42 jaar en moeder van twee blonde jongens van 8 en 6 jaar oud. Samen met mijn zoontjes en man woon ik in het Brabantse Oisterwijk. Ik ben met grote regelmaat te vinden in de prachtige bosrijke omgeving van het dorp. Hier breng ik mijn tijd sportend, wandelend en genietend op een terrasje door.

Sinds 2016 ben ik als zelfstandig ondernemer aan het werk, maar al sinds 2007 werk ik als HRM'er (zeg maar: personeelsmanager) in de corporatiesector.

Sinds de zomer ben ik aan de slag bij WoonGoed 2-Duizend. Wat mij vooral opviel, is de grote mate van betrokkenheid van onze medewerkers bij de huurders. Onze medewerkers willen graag écht iets betekenen voor onze klanten. Voor mij als HR-manager de mooie taak ervoor te zorgen dat onze medewerkers op de juiste plek, en goed in hun vel aan het werk zijn. Daar worden óók onze klanten blij van.





**Joop Sprenger**  
Manager Bedrijfsvoering

Mijn naam is Joop Sprenger met genoeg grijze haren om mijn leeftijd niet meer te hoeven zeggen. Oeroud in de ogen van mijn dochter Nathalie, gelukkig nog jong genoeg in de ogen van mijn vrouw Nicole. In Limburg geboren en getogen (Roermond), maar inmiddels alweer bijna net zo lang Brabander. Lang in het bankwezen gewerkt maar sinds enkele jaren in woningcorporatieland werkzaam.

Dat bevalt mij uitstekend! Met name het direct contact met onze huurders waar we het allemaal voor doen. Daarnaast vind ik alles aan vastgoed razend interessant.

Blijde klanten door blijde medewerkers, dat is mijn motto. Mijn medewerkers en ik werken aan de zaken die intern geregeld moeten worden bij onze corporatie; zoals de financiële administratie en de ICT.

Voor u als huurder op zich minder spannend, maar wel nodig om de medewerkers van WoonGoed 2-Duizend in staat te stellen uw woonwensen mogelijk te maken met de best mogelijke beleving. Dat lukt het beste als de medewerkers goed in hun vel zitten en goed gefaciliteerd worden. Zo help ik mee aan ons doel; blijde huurders.

**Daar mag u mij op aanspreken.**

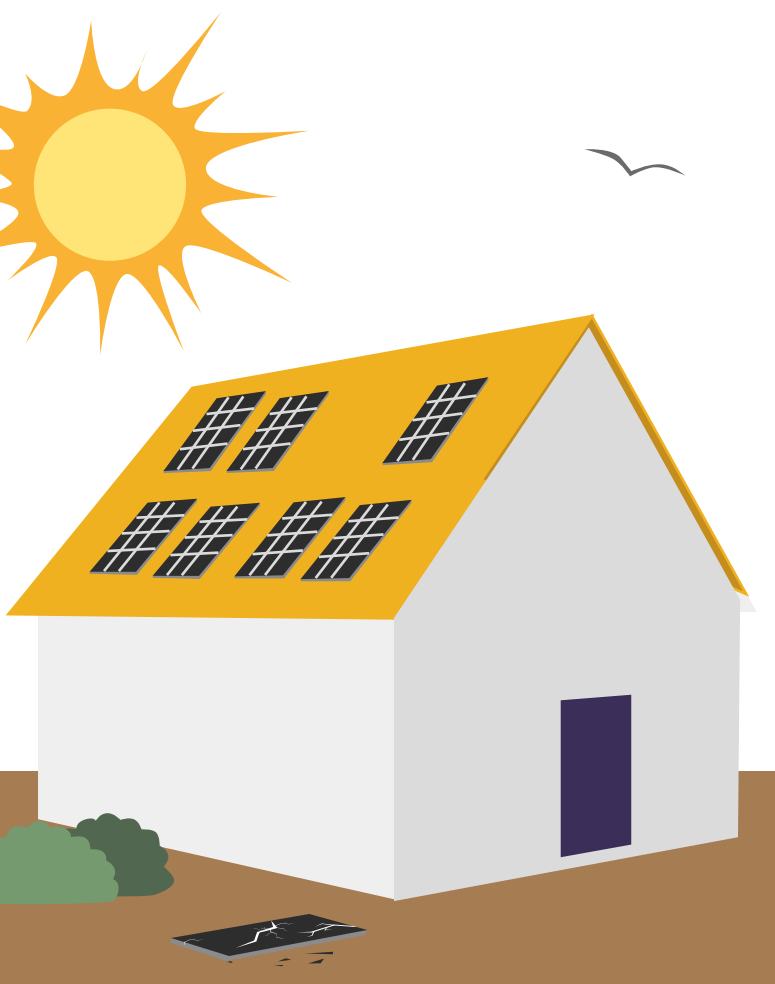
#### Hoe ontlucht ik mijn radiatoren?

- Zorg dat het water in de radiatoren niet heet is (de verwarming moet dus enige tijd uit staan als u dit gaat doen).
- Draai de radiatorkraan dicht.
- Gebruik uw ontluchtings sleuteltje om de radiator aan de zijkant te ontlichten. Zorg ervoor dat u er een doekje tegenaan houdt om eventueel water op te vangen.
- Zodra er geen lucht, maar water uit de radiator komt is deze voldoende ontlicht. Draai het ontluchtings sleuteltje terug naar de oorspronkelijke positie.

Op pagina 15 leest u ook hoe u uw CV-installatie bijvult.

## Zonnepanelen, hoe zit dat?

Wanneer u zelf zonnepanelen op uw woning wilt plaatsen, dient u van tevoren een ZAV-aanvraag bij ons in. Zodra deze goedgekeurd is kunt u aan de slag. Op deze pagina leest u hoe het zit met het verzekeren van uw panelen en wat er gebeurt als u besluit te verhuizen.



### Verzekering

Wanneer u als huurder zonnepanelen op uw woning laat installeren, zijn deze niet meeverzekerd in de opstalverzekering die WoonGoed 2-Duizend voor de woning afgesloten heeft.

Deze zonnepanelen heeft u zelf gefinancierd en zijn dus uw eigendom. Omdat deze panelen vastzitten aan de woning, vallen ze normaal gesproken onder een opstalverzekering. Echter wie in een huurwoning woont, heeft zelf geen opstalverzekering. WoonGoed 2-Duizend kan juist weer geen verzekering afsluiten over uw bezit. Daarom kunt u deze vaste onderdelen aan de huurwoning meeverzekeren op uw inboedelverzekering. Dit noemen verzekeraars “huurdersbelang”. Ook verbeteringen die de vorige bewoner van de huurwoning heeft aangebracht en die u heeft overgenomen, vallen onder huurdersbelang.

Bij de meeste inboedelverzekeringen is het huurdersbelang standaard tot een maximaal bedrag opgenomen. Vraag dit bij twijfel even na bij uw verzekeraar!



## Vergoeding en overname

Wanneer u wil gaan verhuizen en de huur opzegt, kunt u de installatie ter overname aanbieden aan de nieuwe huurder.

Ook kan het voorkomen dat WoonGoed 2-Duizend de installatie overneemt. Het is mogelijk een vergoeding te krijgen voor de zonnepanelen.

Hierbij moet u wel kunnen aantonen wat de feitelijke kosten zijn geweest en wanneer de installatie geplaatst is (door een erkend installateur).

Er wordt namelijk een afschrijvingstabel gehanteerd om de vergoeding te bepalen.

Om in aanmerking te komen voor een vergoeding van WoonGoed 2-Duizend, mag de installatie niet ouder dan 10 jaar zijn.

Mocht een overname door de nieuwe huurder of door WoonGoed 2-Duizend niet doorgaan, dan dient u de installatie zelf te (laten) verwijderen bij het verlaten van de woning.

WAT GEBEURT ER MET ZONNEPANELEN BIJ VERHUIZING?

# Seizoensklusjes

Nu het kouder wordt willen we in huis natuurlijk weer meer gebruik maken van de verwarming. We raden u aan het begin van het stookseizoen onderstaande klusjes te verrichten.

## CV bijvullen

In uw CV-ketel zit water. Dit water moet een bepaalde druk hebben. Als de druk te laag is verbruikt de ketel misschien onnodig veel energie om de woning te verwarmen. Ook kunnen radiatoren dan gaan tikken of borrelen. Veel te hoge waterdruk kan het expansievat van de installatie beschadigen, met wateroverlast tot gevolg.

We raden aan de waterdruk jaarlijks te controleren. Op internet zijn allerlei handige instructievideo's te vinden die u kunt bekijken. In onderstaande afbeeldingen worden de stappen kort getoond.



Verlaag uw thermostaat en zorg dat de CV minstens 15 minuten inactief is voordat u begint.



Sluit de vulslang aan op de waterkraan en draai deze open zodat de slang zich met water vult. Sluit de kraan.



Sluit de vulslang aan op de vulkraan van de CV en draai de vulkraan open. Draai daarna ook de waterkraan open.



Wacht tot de drukmeter tussen de 1,5 en 2 bar (of zoals vermeld in bijbehorende handleiding) staat. Sluit de vulkraan.



Vang het in de slang achtergebleven water op in de emmer.

## Radiatoren ontluchten

Na het bijvullen van de CV is het belangrijk de radiatoren te ontluchten. Wanneer er namelijk lucht in de radiator zit warmt deze niet overal goed op en kost het onnodig veel energie om uw woning te verwarmen. Op pagina 12 leest u hoe u dit doet.