

Buurten

Het bewonersmagazine van Woonbedrijf



Dienstverlening verbeteren

Wachttijden verkorten

Klik & Klaar

De online zelfservice
van Woonbedrijf

Hoe fijn woont u?

Resultaten onderzoek

Frans

Kijk 'ns

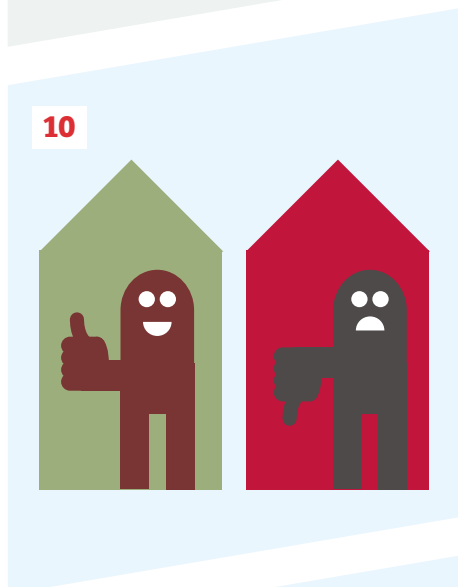
31 woningen aan het Judith Leysterplein

In Helmond begon in mei 2019 de bouw van 20 seniorenwoningen en 11 appartementen. De woningen waren in april 2020 klaar en staan aan het Judith Leysterplein.

In de appartementen wonen 1 of 2 personen van alle leeftijden. De seniorenwoningen zijn voor 60-plussers. In een van die woningen woont Frans Poppelaars met zijn vrouw. Zij wilden graag naar een gelijkvloerse huurwoning. "Het wonen hier bevalt enorm goed", zegt hij. "De plek is perfect, het is lekker rustig en de woning is goed geïsoleerd. We hebben een kleine tuin en een eigen parkeerplaats. Na het verhuizen kwamen de vakmannen helpen met verschillende klusjes. Zij hebben netjes een douchecabine in onze badkamer gezet. Mijn complimenten aan die mannen!"

Duurzaam

Voor de sociale huurwoningen betalen bewoners ongeveer €600 per maand. Bijzonder is dat de gevels bestaan uit ClickBrick-bakstenen. Die zijn met elkaar verbonden door een kliksysteem. Hierdoor zijn de stenen gemakkelijk uit elkaar te halen en opnieuw te gebruiken. De woningen zijn energiezuinig en gasloos. Ze hebben een elektrische warmtepomp en zonnepanelen. Erg duurzaam dus! •



- 6** **Wachttijden verkorten**
en dienstverlening verbeteren
- 9** **Klik & Klaar!**
Onze online zelfservice
- 10** **Hoe fijn woont u?**
Resultaten onderzoek



- 12** **Meelopen in...**
Burghplan
- 14** **Ik heb een klacht!**
Die lossen we graag samen op
- 16** **Eenmalige huurverlaging**
(in 2021) Hoe zit het precies?



- 18** **Fondsen en regelingen**
zoals het Glasfonds
- 20** **Gemeente schiet te hulp**
bij betalingsachterstand
- 22** **Niks gaat zomaar naar de stort**
Nieuwe woningen Poeijersstraat

Hoe bereikt u ons?

- Bezoekadres** Wal 2, 5611 GG Eindhoven. Wij zijn open op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. In onze Woonwinkel kunt u terecht met vragen over het huren van een woning. Ook kunt u hier uw huur betalen met een pinpas.
- Bewonerscontact** Vul het contactformulier in op onze website of bel ons op 040 243 43 43. We zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur. **Spoed?** Ook buiten kantooruren zijn wij bereikbaar.
- Website** Op www.woonbedrijf.com kunt u simpel veel zelf regelen of het contactformulier invullen. Ook past u gemakkelijk uw gegevens aan. De online zelfservice van Woonbedrijf: snel, direct en op ieder moment beschikbaar!
- Reparaties** Vraag uw reparatie gemakkelijk aan via onze website of bel Bewonerscontact.
- HVV** Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf, telefonisch bereikbaar op 040 236 40 31 of bekijk de website www.hvwoonbedrijf.nl.

Colofon

Buurten is een uitgave van Woonbedrijf.
Verschijnt 3 maal per jaar in een oplage van 31.000 exemplaren.

- E-mail** buurten@woonbedrijf.com
- Postadres** Postbus 280, 5600 AG Eindhoven
- Eindredactie & tekst** Afdeling Communicatie Woonbedrijf
- Fotografie** Raoul Hollants
Verse Beeldwaren
- Vormgeving** Wapenfeit
- Drukwerk** Drukkerij Snep



Niets uit deze uitgave mag in enige vorm of op enige wijze overgenomen worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. De redactie staat in voor de betrouwbaarheid van de in haar uitgaven opgenomen informatie waarvoor ze echter niet aansprakelijk kan worden gesteld.

Van de redactie

Buurten maken in coronatijd

Het is alweer even geleden dat er een Buurten in uw brievenbus lag. We hebben het maken van het blad in november even stilgelegd. We houden ons bij Woonbedrijf aan de RIVM-regels. Dat betekent: alleen reisverkeer en contact met bewoners als het écht nodig is. Mooie foto's maken voor Buurten ging dus even niet... We hoopten dat dat na een paar maanden wél weer kon.

Helaas zijn de regels nog niet versoepeld. Toch heeft u een nieuwe Buurten in handen. We vonden het namelijk zonde om nog langer te wachten. Er zijn genoeg verhalen en informatie om met u te delen! Helaas nu wat minder verhalen van bewoners. Want die horen en delen we het liefste. Maar die komen er in de toekomst zeker weer aan. Voor deze Buurten hebben we alleen Fransien en Tiny (blz. 12, 13) op de foto gezet. Bij de andere verhalen staan illustraties. Of foto's die tijdens de versoepelingen in coronatijd zijn gemaakt of die we van de geïnterviewde hebben gekregen.

U leest in deze Buurten meer over onze dienstverlening. We zijn druk bezig om die te verbeteren (blz. 6, 7, 8). Daar hoort ook online dienstverlening bij: zelf zaken regelen wanneer het u uitkomt. Dat kan op onze nieuwe website. Lees meer op blz 9.

We hopen dat u allemaal nog gezond bent. En dat u deze Buurten in het lentezonnetje kunt lezen.

Veel leesplezier!

Wachttijden verkorten, dienstverlening verbeteren

Er zijn voor onze bewoners staat bij ons voorop. Helaas is onze dienstverlening nog niet zoals we het willen. Misschien moet u soms iets langer wachten als u ons belt. Of bent u niet teruggebeld, terwijl dat wel afgesproken was. We weten dat dit soort dingen gebeuren en dat vinden we heel vervelend. We zijn hard aan het werk om dit op te lossen!

Ons belangrijkste doel is fijn en ongestoord wonen voor onze bewoners. "En daar hoort een goede dienstverlening bij", zegt Michiel ter Laan, manager van de afdeling Bewonerscontact & Communicatie. "Na de start met de vernieuwde organisatie zijn er een hoop stappen gezet. Maar we zijn helaas nog niet waar we willen zijn. Sommige bewoners zijn ontevreden of voelen zich niet gehoord. Bijvoorbeeld in hoe ze geholpen zijn. Of dat ze nog geen

reactie van ons hebben gekregen op een vraag of verzoek. We vinden dat heel vervelend en daar willen we iets aan doen. Aan de andere kant zie ik collega's heel hard werken. Juist om er voor bewoners te zijn." We hopen u met dit artikel te laten weten wat er bij Woonbedrijf gebeurt. En waar we mee bezig zijn.



Michel

"We hebben het doel om dichterbij de bewoners te zijn en hen beter te kunnen helpen"



Michiel

"Er zijn een hoop stappen gezet. Maar we zijn helaas nog niet waar we willen."

Dichter bij bewoners

Op 1 januari 2020 zijn we gestart in een vernieuwde organisatie. "Met als doel om dichterbij bewoners te zijn en hen beter te kunnen helpen", zegt Michiel. "Bijvoorbeeld met lastige situaties of maatwerk." Waarom is onze dienstverlening dan juist nu wat minder? "De vernieuwde organisatie was een enorme verandering voor medewerkers. Zij moesten wennen aan de nieuwe afdelingen, andere functies en nieuwe werkwijzen. Vooral in het begin was het even zoeken: wie doet wat? Waar vind ik de goede informatie? Daardoor konden vragen of verzoeken van bewoners wat langer blijven liggen. Nu gaat alles al veel soepeler. Maar het kan nog steeds even duren voordat we een vraag beantwoorden."

Meer online

Ook hadden we vorig jaar veel aandacht voor onze nieuwe website. En voor het verbeteren en versnellen van werkwijzen. Beide kostten tijd,

maar zorgen uiteindelijk voor een betere dienstverlening. Zo kunt u op onze website nu veel zaken zelf regelen. Zonder onze tussenkomst. Denk aan een reparatie doorgeven of een betaling doen. "Fijn voor bewoners én voor ons", zegt Michiel. "Want dit, en het verbeteren van werkwijzen, levert medewerkers tijd op. Tijd voor bewoners in plaats van voor de computer of administratie."

Vertraging door corona

Helaas duren zaken ook langer door de coronamaatregelen. Michel van Toor, senior verhuurconsulent, geeft voorbeelden. "Een intakegesprek kan niet meer op kantoor. Een woning bezichtigen kan niet meer in groepen; kandidaten moeten nu één voor één de woning langs. We doen tijdelijk alleen nog spoedreparaties. En bijna alle medewerkers van Woonbedrijf werken thuis. Ook dat werkt vertragend. Op kantoor kun je naar iemand toelopen en iets vragen. Nu zijn we steeds aan het bellen en mailen."

Kortere wachttijd

Lange wachttijden aan de telefoon waren ook een probleem. Begin 2020 was onze gemiddelde wachttijd nog 16 minuten. "Veel te lang!", zegt Michiel. "Gelukkig hebben we dat al enorm ingekort, naar ongeveer 5 minuten." Voor reparatieverzoeken wacht u vaak het langste. "Dat komt omdat het regelen van een reparatie gewoon tijd kost. We moeten weten wat er precies kapot is, wie het gaat maken en dan de reparatie inplannen. Ook zijn er belpieken voor reparaties, bijvoorbeeld na een storm. Of het is toevallig een druk moment. Dan bellen er zoveel mensen tegelijk dat de wachttijd weer op kan lopen. Gelukkig kunnen bewoners reparaties nu ook op onze website doorgeven. Daar is geen wachttijd." ►

“Hoe meer informatie, hoe sneller en beter we bewoners kunnen helpen.”

Hard aan het werk

Achter de schermen zijn we hard aan het werk om de vertragingen en problemen op te lossen. Dat gebeurt op verschillende manieren. We weten elkaar steeds beter te vinden en leren de nieuwe manieren van werken steeds beter kennen. Daardoor gaat alles steeds soepeler. We zijn ook druk bezig met het verzamelen en opslaan van informatie in ons KlantVolgSysteem (KVS). Heel erg belangrijk voor goede dienstverlening. Vooral bij Bewonerscontact. De medewerkers van deze afdeling beantwoorden de vragen van bewoners. “Om dit snel en goed te doen, moeten de medewerkers de goede informatie kunnen vinden”, zegt Celeste Hakkaart, specialist Bewonerscontact. “Hoe meer informatie, hoe sneller en beter we bewoners kunnen helpen.”

Contact met bewoners

In het KVS leggen we ook contactmomenten met bewoners vast. Met wie heeft een collega contact gehad en waarover? Is er iets afgesproken of gedaan? “Het is belangrijk dat andere collega’s dit kunnen zien”, zegt Celeste. “Een bewoner kan bijvoorbeeld bellen en zeggen dat hij een collega heeft gesproken, maar niet meer weten wie.

Als die collega dat in KVS heeft gezet, kunnen wij dat vinden. Zo niet, dan moeten we dat gaan uitzoeken. Dat kost veel tijd en lukt niet altijd. Het vastleggen van contacten kost ook tijd, maar levert uiteindelijk tijd op. Want hierdoor kunnen we bewoners sneller helpen. Dus ook hier zijn we druk mee bezig.”

Nieuwe website

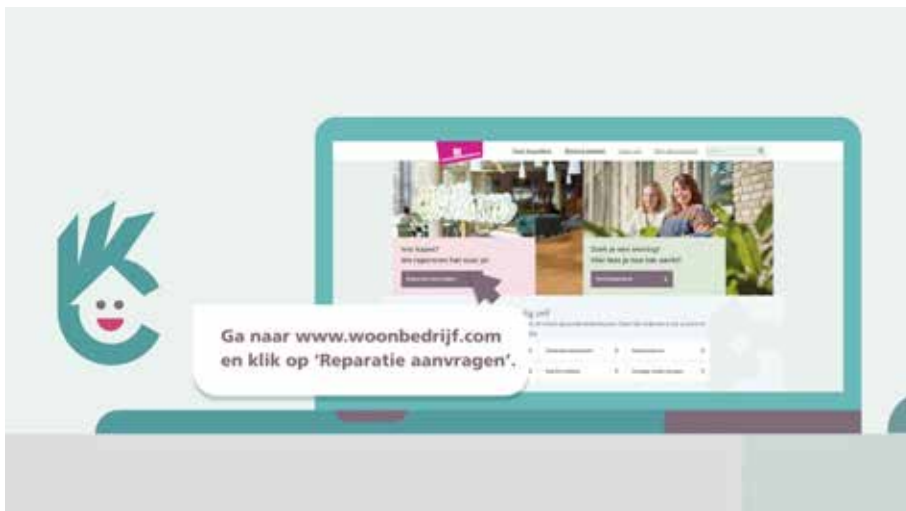
We verwachten dat klachten en vertragingen steeds minder voorkomen. “We doen er in ieder geval alles aan om het op te lossen”, zegt Michiel. “En we blijven onze dienstverlening steeds verbeteren.” Maar wat kunt u nu zelf doen, als u ons belt en lang moet wachten? “Kijk of u op onze website terecht kunt met uw vraag of verzoek”,



Celeste

geeft Michiel als tip. “U kunt hier veel zelf regelen. We krijgen nu ongeveer 180.000 telefoontjes per jaar. Als een derde daarvan online geregeld wordt, scheelt dat enorm in telefonische wachttijd en belpieken. Fijn voor u, want u bent meteen geholpen. En fijn voor bewoners die wel moeten bellen omdat ze een persoonlijke vraag hebben. Of omdat ze niet handig zijn met de computer.”

Let op: Vanwege corona is onze dienstverlening op dit moment aangepast. Kijk op www.woonbedrijf.com voor de huidige stand van zaken.



Klik & Klaar, de online zelfservice van Woonbedrijf

Wilt u een reparatie aanvragen? Of de manier van betalen veranderen? Dat doet u snel en gemakkelijk via onze website. Zonder tussenkomst van Woonbedrijf en wanneer het u uitkomt. In de pauze van een tv-programma of tijdens uw nachtdienst. Klik en klaar!

Vorig jaar vernieuwden we onze website www.woonbedrijf.com. U kunt nu gemakkelijk en snel zelf een reparatie aanvragen en inplannen, een betaling via iDeal doen of uw gegevens aanpassen. Deze zaken kon u eerder alleen via de telefoon doorgeven. Daardoor waren de wachttijden aan de telefoon vaak erg lang. We hebben deze al flink verkort, maar het kan nog korter! Onze online dienstverlening helpt hierbij.



Marieke van de Wal (45), bewoner. Vroeg om toestemming voor samenwonen

“Als ik zaken online regel, bekruipt me soms het gevoel dat ik niet gezien of gehoord word. Maar dat is bij Woonbedrijf zeker niet zo. Ondanks alle duidelijkheid was ik toch vergeten iets mee te sturen. Ik kreeg een vriendelijke mail met het verzoek om dit nog aan te vullen. Met daarbij een persoonlijke noot in de vorm van veel gelukswensen.”

Snel geholpen

Bijna de helft van de telefoontjes die we krijgen zijn reparatieaanvragen. Ook gaan veel vragen over betalingen. Deze zaken kunt u nu online regelen. U vraagt snel een reparatie aan en zorgt daarmee dat de wachttijd aan de telefoon korter wordt. Fijn voor bewoners die wel moeten of willen bellen. Want bellen kan ook nog steeds. Net als langskomen in onze Woonwinkel. Kijk op onze website of de Woonwinkel geopend is in verband met de coronamaatregelen.



Cindy Baatsen (35), bewoner Betaalwijze veranderd

“Het was even zoeken naar waar ik de betaalwijze kon veranderen. Maar toen ik er eenmaal was, ging het heel gemakkelijk en was het heel duidelijk.”

Account aanmaken

Op onze website kunt u eenvoudig een Mijn Woonbedrijf-account aanmaken. Via onze ‘Klik en Klaar’-filmpjes ziet u hoe dit werkt. Ook ziet u hoe u de betaalwijze verandert en een reparatie aanvraagt. Ga naar www.woonbedrijf.com/klik-en-klaar of scan onderstaande QR-code. •



www.woonbedrijf.com/klik-en-klaar



Jouw online zelfservice op www.woonbedrijf.com



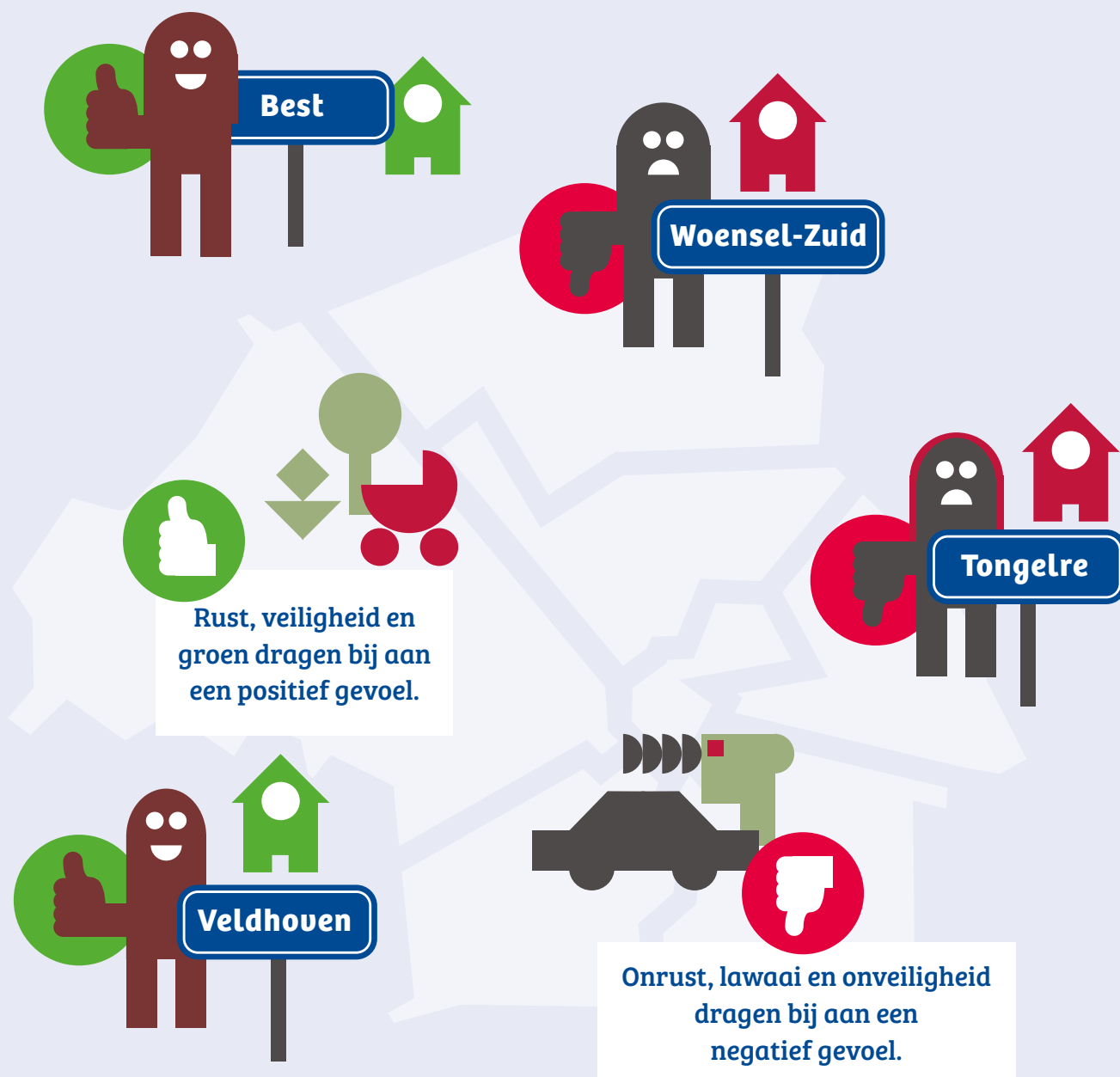
LET OP!

Door de coronamaatregelen doen we alleen spoedreparaties! Dit betekent dat u nu (op het moment van schrijven) géén reparatie kunt aanvragen. Heeft u een reparatieverzoek? Wij adviseren om alvast een account aan te maken. Dan krijgt u bericht als wij de reparaties weer oppakken. Dan kunt u deze ook weer online doorgeven en inplannen. Voor spoedreparaties, zoals gas- en waterlekkages, kunt u bellen.

Hoe fijn woont u?

Fijn en ongestoord wonen voor bewoners vinden wij het belangrijkste. Maar wat is dat eigenlijk? En hoe weten we of u fijn en ongestoord woont? Ons team Bewonersinformatie ging hiermee aan de slag.

Resultaten eerste meting: Hoe fijn woont u?



Wat fijn wonen is, bepaalt u! Het is heel persoonlijk. Verschillende factoren spelen hierin een rol. Het belang van die factoren is voor iedereen anders. We willen werken aan een fijne(re) woning en woonomgeving. Daarvoor moeten we weten wat die factoren zijn en hoe we hierop kunnen inspelen. We doen dit door vragen te stellen over hoe u woont, uw woning en uw woonomgeving. In oktober 2020 hebben we de eerste meting met de vragenlijst gedaan. Maar liefst 1.263 bewoners deelden hun verhaal. We laten u graag de eerste resultaten zien.

Fijnere woonomgeving

Bewoners wonen meestal minder fijn als hun woning tochtig, gehorig of koud is. Maar ook door een onveilig gevoel in de woonomgeving. We starten in 2 buurten om het fijn wonen, als het gaat over de omgeving, te verbeteren. We kijken naar initiatieven die al lopen in deze buurten. En welke nieuwe acties nodig zijn om bewoners fijn(er) te laten wonen.

Doe ook mee!

We houden dit jaar 3 metingen. Hiervoor kiezen we een mix van bewoners. Zit u hierbij? Dan krijgt u een uitnodiging per e-mail of brief. We hopen dat u meedoet en zijn benieuwd naar uw verhaal! •

Aantrekkelijkheid omgeving

“Ik voel mij goed in de woning, mooi uitzicht, genoeg ruimte en park (natuur) in de buurt.”

Veiligheid

“Ik voel me geborgen in mijn eigen huis en voel me ontzettend veilig in deze omgeving.”

Kindvriendelijkheid

“Spelende kinderen vind ik altijd fijn. We hebben te maken met een gemengde buurt, dat geeft leven in de brouwerij.”

Overlast

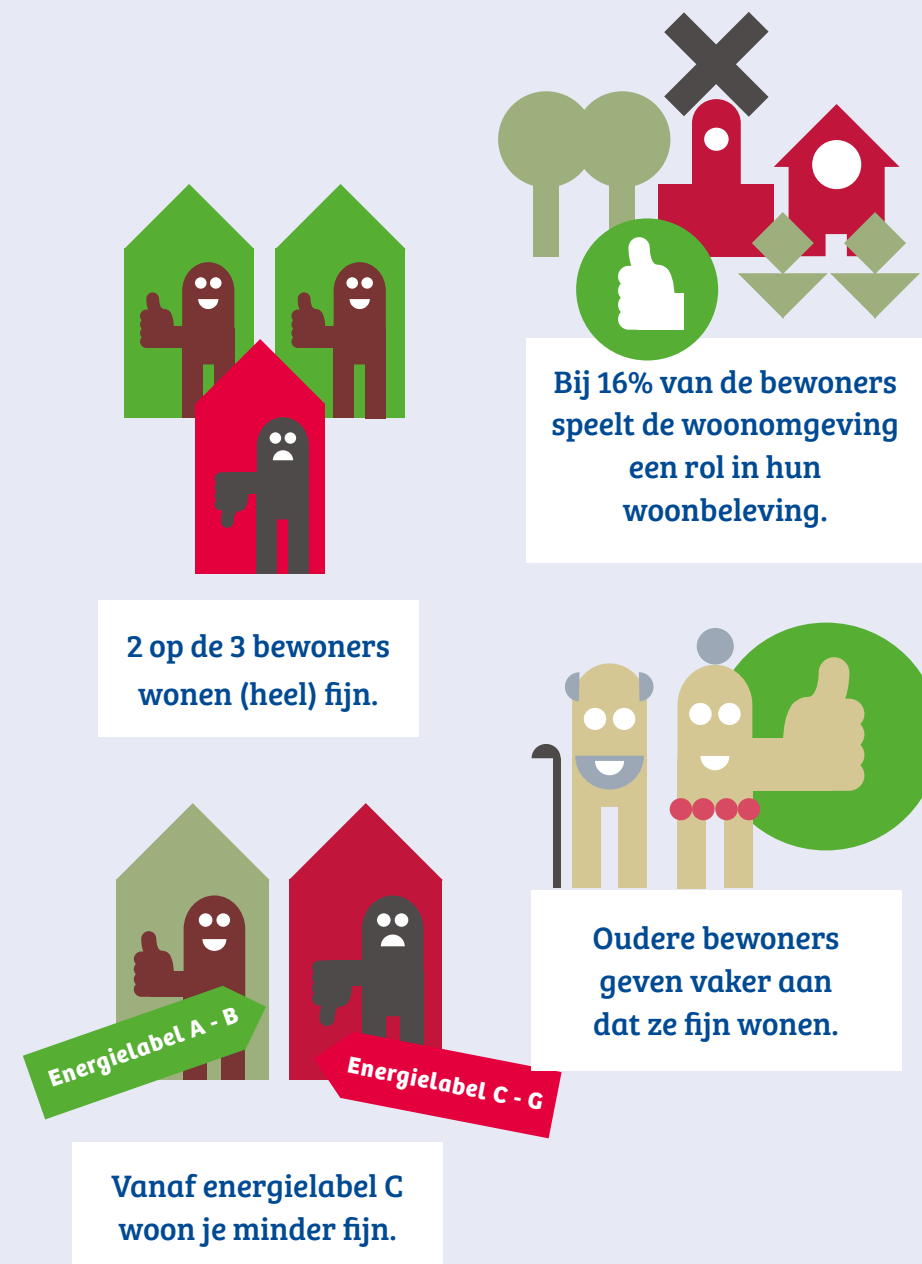
“Ondervind niets dan overlast van mijn bovenburen. Voel me niet thuis in mijn woning en kom iedere nacht slaap tekort vanwege gebonk van de bovenburen.”

Onderhoudsstaat

“Ontzettend slecht geïsoleerd. Koude woning met veel tocht en het is vochtig. En heel erg gehorig. Badkamer sterk verouderd.”

Verloedering

“Er is veel veranderd in de wijk. In voortuinen ligt veel rommel en de wijk gaat achteruit. Ik voel me niet meer zo veilig als 10 jaar terug. Op hoeken veel jongeren.”



Een ochtend meelopen in

Burghplan

Burghplan is een buurt in Stratum en ligt net buiten de Ring. We verhuren hier eengezinswoningen, duplexwoningen en appartementen. Veel mensen wonen hier al tientallen jaren. Maar je vindt er ook jonge stellen en gezinnen. Stichting Bewoners Organisatie Burghplan organiseert veel activiteiten voor bewoners. Ook in coronatijd is er nog genoeg te doen.

In elke buurt waar we huizen hebben, lopen een of twee beheerders van Woonbedrijf rond. Rob Hoek is beheerder in Burghplan. Hij is aanspreekpunt voor bewoners. "Zij kunnen mij vragen stellen of iets doorgeven, zoals overlast. Wij proberen daar dan antwoord op te geven of geven de situatie of vraag door aan de juiste collega." De beheerders zorgen dat de buurten veilig, heel en schoon zijn en blijven. "We controleren bijvoorbeeld of het groen goed bijgehouden wordt. Openbaar groen, maar ook voortuinen en achterpaden. We controleren hallen van flats. Daar is vaak afval of grofvuil gedumpt en daar spreken we bewoners op aan." Ook leveren beheerders nieuwe woningen op en heten de nieuwe bewoners welkom.

10:00



Rob



10:30

Iets wat Rob vaak tegenkomt, zijn vuilniszakken naast ondergrondse containers. "Dat gebeurt als een container vol of kapot is. Maar er zijn ook mensen zonder containerpas die hun vuilniszak ernaast zetten. Daardoor denken mensen mét pas dat de container vol of stuk is. En zij zetten hun vuilniszak er dan bij. Het wordt dan een zootje. Zeker in de zomer. Het gaat stinken en trekt ongedierte aan." Rob geeft bewoners de tip om de BuitenBeter-app te downloaden. "Wij worden vaak gebeld als er vuilniszakken staan. Maar het is een taak van de gemeente om die op te ruimen. Via de app kun je dit snel en gemakkelijk aan de gemeente doorgeven. Wij doen dat ook via de app."

Fransien



11.00

Fransien van Hedel is een rasechte Stratumse. "Geboren en getogen, en ik ga hier nooit meer weg." Ze woont nu 10 jaar in de 55-plusflat aan de Kardinaal de Jongweg. "Het is heerlijk wonen. De supermarkt, drogist en bushalte zijn dichtbij. Er is veel groen om me heen en dat wordt goed bijgehouden." Samen met een andere bewoonster houdt ze de hal van de flat gezellig. "We zorgen voor paastakken met Pasen en een kerstboom met kerst." Veel medebewoners komen naar haar toe met vragen of als ze hulp nodig hebben. "Fransien kent de mensen en juiste netwerken", vertelt Rob. "Als er iets is, hoor ik het vaak van haar."

11.30



Over het schoonhouden van achterpaden bestaat onder bewoners soms verwarring. Wie houdt die nu bij? "Dat is de taak van bewoners", zegt Rob. "In Burghplan heb ik vorig jaar brieven in de bus gestopt met die boodschap. Het deel achterpad dat aan uw huis grenst, moet u zelf netjes houden. Dus ervoor zorgen dat er geen onkruid woekert of vuilnis staat. Ik controleer de achterpaden regelmatig. Als ik zie dat iemand het niet bijhoudt, spreek ik diegene daar op aan."

Tiny



12:15

Aan de Weissenbruchlaan in Burghplan is het Klavertje 4 te vinden. Een woning die gebruikt wordt als wijkcentrum. Vóór de coronatijd werden daar activiteiten gehouden, zoals breien en schilderen. "Helaas kan dit al een jaar niet meer", zegt Tiny Korsten. Zij zit in het bestuur van Stichting Bewoners Organisatie Burghplan (SBOB) en is veel in het Klavertje te vinden. "Iedereen kon altijd langskomen voor een activiteit of kop koffie." Gelukkig kan SBOB activiteiten organiseren die nog wél mogen volgens de RIVM-regels. Soms samen met het CKE (Huis voor Amateurkunst en Cultuureducatie in Eindhoven) en wijkcentrum FAB28. "Met het CKE hebben we een lichtjesoptocht gehouden. Met FAB28 een kindermiddag met springkussens en popcorn. Met Halloween gingen kinderen langs de deuren voor snoep. We hebben 'Expeditie Burghplan' gedaan, waarbij mensen vanuit huis opdrachten moesten doen. Het winnende gezin heeft kaarten voor de Efteling gekregen. Dus we zetten gelukkig nog van alles op poten!" •

We willen onze bewoners zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar u kunt de ervaring hebben dat we iets niet goed hebben gedaan. Dit kan allerlei redenen hebben. Misschien heeft een medewerker iets niet goed verteld. Of wacht u al erg lang op een reparatie. Bent u niet tevreden over ons of onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.



“Wij luisteren naar ieders verhaal en kijken zo breed mogelijk naar een klacht”



Maartje

Uw klacht lossen we graag op! Op een manier dat u en wij tevreden zijn. Ook leren wij graag van klachten, zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Een klacht indienen doet u schriftelijk. Dat kan via een brief of via het klachtenformulier op onze website www.woonbedrijf.com/klacht-melden. Na ontvangst door ons krijgt u binnen 2 werkdagen een bevestigingsbericht. De klacht wordt naar de goede afdeling en collega doorgezet. Daarna geven we binnen 5 werkdagen een reactie op de klacht.

Klachtencommissie

We hopen natuurlijk (samen) een goede oplossing te vinden. Maar het kan zijn dat u niet tevreden bent met de oplossing. Dan kunt u de klacht doorsturen naar de klachtencommissie. Deze bestaat uit 5 personen en is onafhankelijk. De commissie heeft dus geen belangen bij Woonbedrijf.

Geen rechtbank

Maartje Droogleever is voorzitter van de klachtencommissie. Ze benadrukt dat de commissie géén rechtbank is. “U kunt met uw klacht op een toegankelijke manier bij ons terecht. We doen geen uitspraak, maar geven advies aan de directie van Woonbedrijf. We zeggen dus niet wie gelijk heeft en wat de andere partij moet doen. We beoordelen of Woonbedrijf heeft gehandeld volgens de wet en eigen regels. En of Woonbedrijf en de medewerkers gedaan hebben wat van hen werd verwacht.”

Ik heb een klacht!

Hoorzitting

Bij een klacht krijgt de klachtencommissie een dossier. Hierin zitten alle stukken die de bewoner aanlevert, zoals e-mails, brieven en foto's. Ook de reactie van Woonbedrijf zit hierin. Dan volgt er een hoorzitting voor de bewoner en medewerker(s) van Woonbedrijf. Maartje: “Hier kan de bewoner zijn verhaal doen en uitleg geven. Ook de medewerker(s) van Woonbedrijf doet dat. En wij kunnen vragen stellen.”

Geen verhoor

Maartje weet dat bewoners kunnen opzien tegen een hoorzitting. “Maar het is geen verhoor”, zegt ze geruststellend. “Er is geen vragenvuur. Wij luisteren naar ieders verhaal en kijken zo breed mogelijk naar een klacht. In de commissie zitten 2 leden met technische, bouwkundige kennis. De anderen hebben meer ervaring op sociaal vlak. En 2 van hen zijn jurist. Zij kennen de wet- en regelgeving. Een bewoner hoeft dus geen jurist of andere deskundige mee te nemen.”

Overlast

De klachtencommissie krijgt veel klachten over overlast. Bijvoorbeeld overlast door burens. “Een vervelende en lastige situatie”, zegt Maartje. “De klachtencommissie bepaalt niet hoe erg de overlast is. Wij gaan na of Woonbedrijf volgens het beleid genoeg heeft gedaan om de overlast te verminderen. Bijvoorbeeld door de burens aan te spreken, af en toe te gaan kijken, sancties op te leggen en zo voort. Als dat zo is, kunnen wij of Woonbedrijf helaas niet veel meer doen. Behalve als er over de burens een dossier is opgebouwd. Een woningcorporatie kan niet zomaar bewoners uit huis zetten. Ook wij kunnen dit niet adviseren of eisen. Dat is belangrijk om te vertellen, want sommige bewoners denken dat dit wel kan. Zij kunnen dan teleurgesteld zijn.”

Advies en besluit

Na de hoorzitting overlegt de commissie en stelt een advies voor Woonbedrijf op. “Binnen 3 weken krijgen de directie van Woonbedrijf en de bewoner het advies. De directie besluit binnen een maand of ze dit advies opvolgt. Doet ze dit niet? Dan moeten daar goede argumenten voor zijn.” Is de bewoner niet tevreden met het advies of besluit? Dan kan hij of zij nog naar de huurcommissie of rechter gaan. •

Meer weten over ons klachtenproces? Kijk dan op www.woonbedrijf.com/klacht-melden of op de website van de klachtencommissie: www.kcwb.nl.

Bewoners van een sociale huurwoning met een laag inkomen kunnen in 2021 één keer een huurverlaging krijgen. Als u voldoet aan de voorwaarden krijgt u de huurverlaging vanzelf. U hoeft daar niets voor te doen.

Eenmalige huurverlaging in 2021

Hoe zit het precies?

De meeste bewoners van een sociale huurwoning betalen een huurprijs die past bij hun inkomen. Woonbedrijf houdt daar bij het verhuren van woningen rekening mee. Toch zijn er mensen die een huur betalen die te hoog is voor hun inkomen. Bijvoorbeeld omdat hun inkomen is gedaald. Daarom kunnen deze bewoners in 2021 één keer een huurverlaging krijgen. Of u deze huurverlaging krijgt, ligt aan de hoogte van uw huur, het (gezamenlijk) inkomen en de grootte van uw gezin.

Wij controleren van te voren of u aan alle voorwaarden voldoet. Of uw inkomen voldoet aan de voorwaarden en met hoeveel mensen u woont, horen wij van de Belastingdienst. Hoeveel huurverlaging u precies krijgt, hangt af van de hoogte van uw kale huurprijs (huurprijs zonder servicekosten). De Belastingdienst kijkt naar het inkomen over 2019. Heeft u vanaf 2020 een inkomensdaling gehad? En heeft u daardoor al minstens 6 maanden een lager inkomen dan de inkomensgrens? Ook dan heeft u mogelijk recht op huurverlaging. Dit moet u dan wel zelf aanvragen. Kijk op www.woonbedrijf.com om te berekenen of u in aanmerking komt.

Voorwaarden voor eenmalige huurverlaging

Samenstelling huishouden	Inkomen lager dan/gelijk aan	Huur (zonder servicekosten) wordt verlaagd naar
1 persoon	€23.725	€633,25
1 persoon met AOW	€23.650	€633,25
2 personen	€32.200	€633,25
2 personen (minstens 1 in de AOW-leeftijd)	€32.075	€633,25
3 of meer personen	€32.200	€678,66
3 of meer personen (minstens 1 in de AOW-leeftijd)	€32.075	€678,66



Hoe kom ik in aanmerking?

- Komt u in aanmerking voor de huurverlaging? Dan heeft u in maart van ons bericht gehad. U hoeft zelf niets te doen. De huurverlaging gaat in op 1 mei 2021.
- Heeft u in maart geen bericht ontvangen? Dan is uw kale huur misschien toch lager dan de kale huur die in de voorwaarden staat. Of/en uw (gezamenlijk) inkomen voldoet volgens de Belastingdienst niet. Is uw (gezamenlijk) inkomen vanaf 2020 gedaald? Dan kunt u zelf de huurverlaging aanvragen. Kijk op www.woonbedrijf.com of dit voor u geldt. Vraag daarna zelf de huurverlaging aan. Hiervoor hebben we gegevens van u nodig, zoals de grootte van uw gezin en de inkomensgegevens.

Huurtoeslag

U kunt huurtoeslag aanvragen als uw huur niet hoger is dan €737,14. Krijgt u al huurtoeslag én komt u in aanmerking voor de eenmalige huurverlaging? Dan kan uw huurtoeslag minder worden.

Kijk op www.belastingdienst.nl of dit zo is. Hiermee voorkomt u dat u aan het einde van het jaar geld terug moet betalen omdat u te veel huurtoeslag kreeg. •

Wat zijn servicekosten?

Servicekosten zijn kosten die bovenop de kale huur komen. Dit betaalt u voor diensten die wij voor u uitvoeren. Denk aan het schoonmaken van uw gebouw en het ontstoppen van het riool. Van de servicekosten krijgt u elk jaar (meestal vóór 1 juli) de afrekening. Hierop staan de servicekosten voor het komende jaar.

Betalingsregeling

Komt u in de problemen met het betalen van de huur door de gevolgen van de coronacrisis? Dan kunt u onder voorwaarden uitstel van betaling bij ons aanvragen. We spreken dan een betalingsregeling met u af. De betalingsregeling vraagt u snel en gemakkelijk aan op onze website. U kunt ook bellen naar 040 243 43 43.

Regelingen en fondsen voor onderhoud

Wist u dat we voor bepaalde reparaties regelingen en fondsen hebben? Bijvoorbeeld het Glasfonds en Ontstoppingsfonds. Daar bent u automatisch lid van. Maar het Onderhoudsabonnement of de regeling 'volle dakgoten' vraagt u zelf aan, als u dat wilt. Lees hieronder wat de regelingen inhouden en aan wie u bepaald onderhoud doorgeeft.

Let op: alleen spoedreparaties door corona

Op het moment van schrijven doen we alleen spoedreparaties. Houd onze website in de gaten voor de huidige stand van zaken.

Onderhoudsabonnement

Een deel van het onderhoud aan de woning moet u zelf doen. Dit is vooral klein onderhoud. Bent u zelf niet zo handig en wilt u zeker zijn van goed onderhoud? Of heeft u geen zin of tijd om klussen te doen? Dan doen wij dat voor u als u het Onderhoudsabonnement afsluit. Dit kost €2,50 euro per maand en u sluit dit af voor minimaal één jaar. Lees meer over dit abonnement op www.woonbedrijf.com/onderhoudsabonnement.

Reparaties geeft u ook gemakkelijk op onze website door.

Regeling volle dakgoten

Dakgoten kunnen verstopt raken door bladeren of mos. Daardoor kunnen ze overstromen of kapot gaan. Het leegmaken van dakgoten is normaal gesproken een taak voor u. Maar als u lid wordt van de regeling 'volle dakgoten' doet Woonbedrijf dit voor u. Alleen als er kans is op overstroming. Dus niet periodiek. Deze regeling sluit u voor minimaal 2 jaar af en u betaalt elke maand €0,70. Kijk voor meer informatie op www.woonbedrijf.com/regeling-volle-dakgoten.

Geef overstroming van dakgoten aan ons door via 040 243 43 43.

Lampenfondsen

Heeft het gebouw waarin u woont gemeenschappelijke ruimtes? Dan bent u automatisch lid van het Lampenfonds. Deze dekt onder meer het vervangen van lampen en het repareren van kapjes en schakelaars in de gemeenschappelijke (buiten)ruimte. Ook hiervoor betaalt u elke maand een kleine bedrag. Lees meer op www.woonbedrijf.com/lampenfondsen.

Glasfonds

Als u bij ons gaat huren, wordt u ook automatisch lid van het Glasfonds. Een soort verzekering voor glasschade. Wij betalen in veel gevallen de reparatie aan ramen in uw woning, berging en garage. Alleen schade aan bijzonder glas (zoals glas in lood) betaalt u zelf. Meer informatie vindt u op www.woonbedrijf.com/glasfonds.

Raam kapot? Neem dan contact op met Alarm Glascentrale Verbo Glas via 040 245 56 55.

Ontstoppingsfonds

Als u een woning bij ons gaat huren, wordt u automatisch lid van het Ontstoppingsfonds. Dit is een soort verzekering voor verstopte afvoeren en leidingen. Is de wastafel verstopt of loopt het toilet over? Als u lid bent van het Ontstoppingsfonds hoeft u meestal niet te betalen voor ontstopping. Kijk voor meer informatie op www.woonbedrijf.com/ontstoppingsfonds.

Meld een ontstopping bij Coppelmans Rioolwerken en Riooltechniek via 040 283 60 43.

Gemeente helpt bij betalingsachterstand

Vanaf 1 januari 2021 zijn we wettelijk verplicht om betalingsachterstanden in de vaste lasten door te geven aan de gemeente. Dit heet 'vroegsignalering'. Woonbedrijf geeft dus elke maand betalingsachterstanden van bewoners door aan de gemeente waarin ze wonen.

De gemeente wil bewoners hiermee snel hulp kunnen bieden. En hopelijk voorkomen dat achterstanden en schulden groter worden. Want hoe eerder er hulp is bij financiële problemen, hoe beter.

Herinnering

Heeft u een betalingsachterstand? Dan bellen wij u of u krijgt een brief van ons. We herinneren u dan aan de betaling en wijzen u op een betaalregeling. Die kunt u met ons afsluiten als dat nodig is. Dit kunt u op onze website zelf regelen. Levert dit niets op en heeft u na het afgesproken aantal dagen niet betaald? Dan geven we

uw betalingsachterstand door aan de gemeente. Dat betekent dat we contactgegevens delen met de gemeente. Dat we dit doen, staat ook in de herinneringsbrief en/of sommatie.

Delen van gegevens

Natuurlijk vinden we het belangrijk dat het delen van uw gegevens met de gemeente veilig gebeurt. We houden ons aan de regels van de privacywet. •

Gratis hulp van gemeente

De gemeente neemt daarna contact met u op. Dit kan telefonisch, via een brief of met een huisbezoek. In een vrijblijvend gesprek bespreekt u samen welke hulp nodig is om de achterstanden weg te werken. Niks is verplicht. U bepaalt zelf of u de aangeboden hulp wilt. De hulp is altijd gratis.



Vragen?

Heeft u zelf een open verbrandingstoestel in uw woning en heeft u hier vragen over? Of wilt u deze graag laten vervangen? Bel dan naar 040 243 43 43 en vraag naar Bart van Ostaden of Raymond Heister.

Open verbrandingstoestellen weghalen

Ongeveer 500 van onze woningen hebben nog géén cv-installatie van Woonbedrijf. Ze worden verwarmd door een gashaard of oudere cv-installatie van de bewoner zelf. Vaak nog met een oudere cv-ketel, gasboiler en/of keukengeiser. Dit zijn meestal open verbrandingstoestellen. En die kunnen gevaarlijk zijn. Daarom halen we deze toestellen zo veel mogelijk weg.

Een open verbrandingstoestel is een ketel of geiser waarvan het 'vlammetje' niet is afgesloten door een glazen plaatje. Dit toestel gebruikt lucht uit de ruimte waarin het staat. Hierbij komen rookgassen vrij. Er kunnen gevaarlijke gassen vrijkomen, zoals koolmonoxide. Dit kan gebeuren als er te weinig ventilatie is of als het apparaat niet goed werkt. Ook een verstopt of beschadigd afvoerkanaal kan hiervoor zorgen. Te veel koolmonoxide is slecht voor de gezondheid en kan zelfs dodelijk zijn.

Wat gaan we doen?

Wat gaan we doen? Huurt u een woning zonder cv-installatie van Woonbedrijf? Dan krijgt u dit jaar een brief. Hierin bieden we aan uw installatie over te nemen en aan te passen. Of een nieuwe cv-installatie (een hr-ketel) te plaatsen. Dit gebeurt per stadsdeel in Eindhoven. Daarna volgen de omliggende plaatsen. We begonnen vorig jaar in Strijp. Nu zijn bewoners in Gestel aan de beurt. Het overnemen en aanpassen, of het plaatsen van een nieuwe cv-installatie, kost €20 per maand.

Voordelen

Een nieuwe of aangepaste cv-installatie heeft voordelen. U bespaart energiekosten: een hr-ketel is veel zuiniger dan uw oude cv-ketel. De besparing is al snel €150 tot €200 per jaar. U heeft 24-uurservice bij storingen en geen extra kosten voor reparaties. En elke 2 jaar wordt de installatie gecontroleerd.

Geiser weghalen

Er zijn ook nog zo'n 300 woningen die wél een cv-installatie van Woonbedrijf hebben, maar óók nog een geiser voor warm water. Geisers zijn meestal open verbrandingstoestellen en ook die willen we uit de woningen halen. Hiermee gaan we in 2021 aan de slag. De huurverhoging hiervoor (het aansluiten van warm water op de cv-ketel) is €5 per maand. •



“Niks gaat zomaar naar de stort”

Aan de Poeijersstraat in Tongelre bouwt Woonbedrijf 28 duurzame woningen. Dit zijn 15 appartementen in een oud klooster en 13 nieuwe woningen op het terrein erachter. We doen dit samen met de toekomstige bewoners, de leden van woonvereniging 't Rondeel. Jeannette Claessen en Bertie van den Boogaard zijn twee van die bewoners. Zij vertellen enthousiast over het duurzaam ontwikkelen, bouwen en uiteindelijk wonen.

Ruim 6 jaar geleden liet Woonbedrijf tijdens een presentatie weten het oude klooster te willen ombouwen tot woongemeenschap. Jeannette

was erbij en riep meteen: “Dat lijkt me fantastisch!”. Dat liet ze weten aan Woonbedrijf en ze trommelde mensen op die net zo enthousiast zijn. Daaruit

is woonvereniging 't Rondeel ontstaan. De woonvereniging bestaat nu uit ongeveer 30 leden. “We willen een mix aan bewoners. Qua leeftijd, gezinssamenstelling en sociaaleconomische en etnische achtergrond”, zegt Jeannette.

Samen wonen
Duurzaamheid is erg belangrijk. Jeannette: “Sommige leden zijn al veel bezig met duurzaamheid, natuur en/of milieu. Ook de manier van samen wonen en leven vinden we belangrijk. Dat heeft te maken met veiligheid en jezelf kunnen zijn. Daarom kiezen we nieuwe leden heel zorgvuldig en overleggen we

‘t Rondeel zoekt nog actieve mensen voor in de woongroep! Vooral jongere mensen, mensen met kinderen, gezinnen en mannen tot 50 jaar. Er zijn nog een paar appartementen in het klooster beschikbaar. Interesse? Kijk dan op www.rondeeleindhoven.nl

goed met elkaar. We willen dat iedereen gehoord wordt en op zijn of haar manier iets bijdraagt.”

Samen ontwikkelen
De toekomstige bewoners hebben ideeën over hoe ze met elkaar willen wonen. Bertie: “We wilden met elkaar en met Woonbedrijf het terrein vormgeven. Drie jaar geleden zijn vastgoedontwikkelaar Gertjan Vromans en projectleider Eric Aerts van Woonbedrijf begonnen om samen met ons plannen te maken.

Duurzaam bouwen en wonen in Tongelre

Twee enthousiaste mannen met wie de samenwerking goed verloopt. Er wordt aan beide kanten met hart en ziel gewerkt.” De woonvereniging heeft verschillende werkgroepen. Zo is er een bouwgroep, een werkgroep ‘gezamenlijke ruimte’ en een tuingroep, waar Bertie in zit.

Opnieuw gebruiken van materiaal
Duurzaamheid zit in alle onderdelen van het project. De nieuwe woningen worden zoveel mogelijk circulair gebouwd. Bertie legt uit: “Het materiaal dat op het terrein te vinden was, is in kaart gebracht. Hierna keken we naar wat opnieuw te gebruiken was. “Naast het klooster stond een houten, Finse School. Die kon niet blijven staan. Ombouwen tot flat of verplaatsen was niet haalbaar. De school is nu gesloopt, maar op een circulaire manier. Bertie: “Veel materiaal wordt opnieuw gebruikt in onze gezamenlijke ruimte en binnentuin. De planken en balken gebruiken we opnieuw voor de bouw van bergingen en de fietsenstalling. Het mooie torentje van de school komt er bovenop.” Het materiaal dat overblijft, beheert sloopbedrijf Van Liempd namens Woonbedrijf. Dat wordt weer hergebruikt in andere projecten of verkocht via www.gebruiktebouwmaterialen.com. “Er gaat niks zomaar naar de stort.”

Duurzaam wonen
Een paar nieuwe woningen zijn geschikt voor gezinnen. De andere zijn 1- of 2-persoonswoningen. Alle nieuwe woningen bestaan uit één bouwlaag. Ze worden met ClickBricks gebouwd, herbruikbare bakstenen die worden vastgeklemd. De woningen zijn gasloos en krijgen zonnepanelen. Alleen de verwarming in het klooster blijft voor nu op gas werken.

Groene pluktuin
Duurzaamheid zit ook in het ontwerp van de groene, heuvelachtige tuin, gemaakt door landschapsarchitect KruitKok. De wensen van de woonvereniging zijn daarin meegenomen. Bertie is erg enthousiast over het ontwerp. “De tuin bestaat uit verschillende delen. Er komen muren met eetbare planten, een siertuin met bloemen, een cottage-tuin (moestuin met bloemen, fruit en groenten) en een kruidentuin. Er komen fruitbomen, pergola’s en kronkelpaadjes. Een wadi vangt het regenwater op. Waar het kan, komen er goten die het water afvoeren naar de planten.”

Start bouw
In januari 2020 is gestart met het verbouwen van het klooster en het bouwen van de 13 nieuwe woningen. “Als het meezit, vieren we kerst dit jaar samen op deze mooie plek.” •

Het is lente!

Het is lente! Normaal gesproken de tijd voor een terrasje, een paar dagen weg of een verjaardagsfeestje in de achtertuin. Helaas gaan veel van deze dingen nu niet door vanwege de coronamaatregelen. Daarom een klein, opbeurend cadeautje: een setje kaarten. Met het thema 'lente'. Om uw vriend(in), familie of collega te laten weten dat u aan ze denkt. Stuur het zakje bloemzaad mee om ze te verrassen. Of plant de zaadjes in uw eigen tuin en wacht af...

Leuk voor de kids: knip of prik je eigen zonnebril uit en zet 'm op. Of maak samen het recept van de crumble met fruit. Deel uw leuke foto's met bril, crumble of de uitgekomen bloemen op Facebook met #Woonbedrijf. We zijn erg benieuwd en wensen u een vrolijke lente toe!



Woonbedrijf, Postbus 280, 5600 AG Eindhoven

SW
Hh
WOONBEDRIJF