

HET HUURDERSBLAD

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

TERUG VAN WEGGEWEEST

Zoals u misschien wel gemerkt heeft is er enige tijd geen bewonersblad verschenen. Dit komt doordat we gezocht hebben naar een nieuwe insteek voor het blad. Met als doel: het blad nuttiger en informatiever maken voor u. Mail uw ideeën gerust naar: welkom@woongoed2-d.nl als u suggesties heeft voor de inhoud van dit blad!



Het Huurdersportaal P3

Ons Klantcontactcentrum P6

Voorkom Ongedierte P8

Het Reparatiebeleid P9

2017 - september

Een vernieuwd blad, voor u!

Als u al wat langer huurder bent van een woning van WoonGoed 2-Duizend kunt u zich ons vorige Bewonersblad vast nog wel herinneren. Het is inmiddels even geleden dat de laatste editie verschenen is en misschien heeft u zich in de tussentijd wel afgevraagd waar de volgende uitgave bleef.

Zoals u ziet gaan we het vanaf nu anders doen! We zijn onze dienstverlening en informatieverstrekking aan het verbeteren. Om die reden hebben we ook dit blad anders ingestoken dan voorheen.

We zijn op zoek gegaan naar welke informatie nu écht relevant is voor u, onze huurders. En dit hebben we ook nog eens samen met u gedaan! Laat ik u kort even meenemen in het doorlopen proces.

We hebben dagelijks veel contact met onze huurders. Zo praten we elke dag met nieuwe huurders die een frisse start willen maken in een van onze beschikbare woningen en nemen we afscheid van trouwe huurders die toe zijn aan een volgende stap. Daarnaast zijn we elke dag natuurlijk ook in de weer met storingen, reparaties en onderhoud en beantwoorden we talloze vragen van huurders.

De inhoud van dit bewonersblad komt voort uit al deze vragen die we van u krijgen. De onderwerpen die de meeste vragen oproepen willen we via dit blad nog eens goed voor u verduidelijken. Zo hopen we dat u echt iets aan het blad heeft!

Daarnaast hebben we het blad, zonder onze huisstijl los te laten, een nieuw, fris uiterlijk gegeven, wat de leesbaarheid en overzichtelijkheid van de informatie ten goede komt.



We vinden het erg belangrijk deze weg van verbeteringen samen met u te bewandelen en willen u dan ook vragen om eventuele opmerkingen of suggesties voor dit informatieblad met ons te delen.

Digitaal of op papier?

Naast de inhoud van het blad is de manier waarop we het met u delen nu ook anders zoals u merkt.

Duurzaamheid is erg belangrijk voor ons als maatschappelijk gerichte corporatie. Om die reden hebben we besloten het bewonersblad digitaal te verstrekken.

We begrijpen dat dit niet voor iedereen de ideale manier is om informatie tot zich te nemen. Daarom kunt u zich via de website inschrijven om het blad weer op papier te ontvangen!

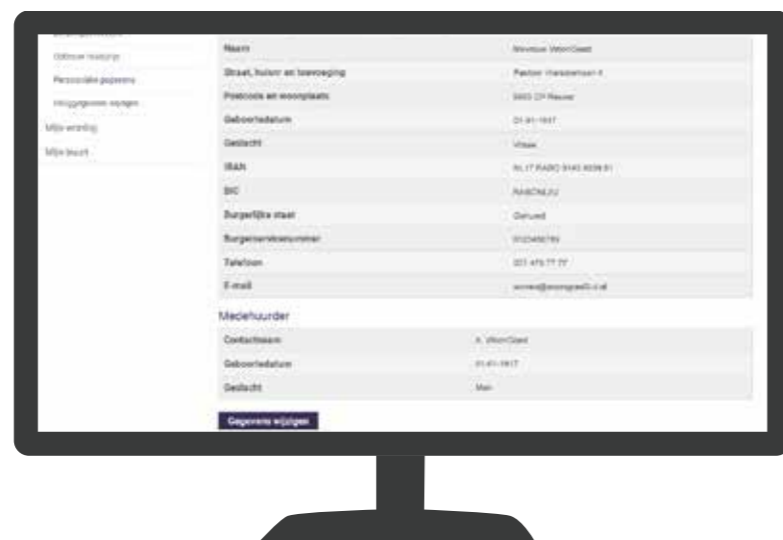
www.woongoed2-d.nl/blad-op-papier

Huurdersportaal Mijn WoonGoed

Een groot aantal huurders heeft zich al aangemeld bij Mijn WoonGoed; het huurdersportaal op onze website. In dit artikel nemen we nog eens door wat u in dit huurdersportaal allemaal zelf kunt doen. De grootste voordelen van het zélf regelen van deze zaken is dat u er tijd mee bespaart en u niet afhankelijk bent van de openingstijden van ons kantoor.

Persoonlijke gegevens

Uw persoonsgegevens kunt u zelf inzien en indien nodig wijzigen. Mocht bijvoorbeeld uw rekeningnummer, uw telefoonnummer of uw e-mailadres veranderen, dan kunt u dit hier direct zelf aanpassen in ons systeem.



Inloggegevens

Ook deze gegevens kunt u zelf veranderen. Zo beveiligt u uw account goed en kunt u inloggegevens kiezen die u zelf makkelijk kunt onthouden.

Huurgegevens

Bij de huurgegevens kunt u ten alle tijden uw betalingsoverzicht inzien. Ook kunt u uw huur opzeggen via deze weg. Zo krijgen wij automatisch bericht van uw melding.

Opbouw huurprijs

Hier kunt u de samenstelling van het bedrag dat u elke maand aan huur betaalt bekijken. Verschillende huurcomponenten zoals het glasfonds en eventuele servicekosten zijn hierin terug te vinden.

Registreren voor Mijn WoonGoed

Al onze huurders kunnen gebruik maken van de voordelen van het huurdersportaal.

U kunt zich hiervoor registreren op onze website. Dit kan op deze pagina:

www.woonged2-d.nl/mijn-woonged-2-duizend/registreren

Persoonsnummer

U heeft bij de registratie ook uw persoonsnummer nodig. Dit nummer kunt u terugvinden in uw huurklapper. Indien u het nummer zelf niet meer kunt vinden, is het mogelijk dit via de website bij ons op te vragen. Wij sturen u het nummer dan zo snel mogelijk per mail toe, zodat u een eigen account kunt aanmaken.

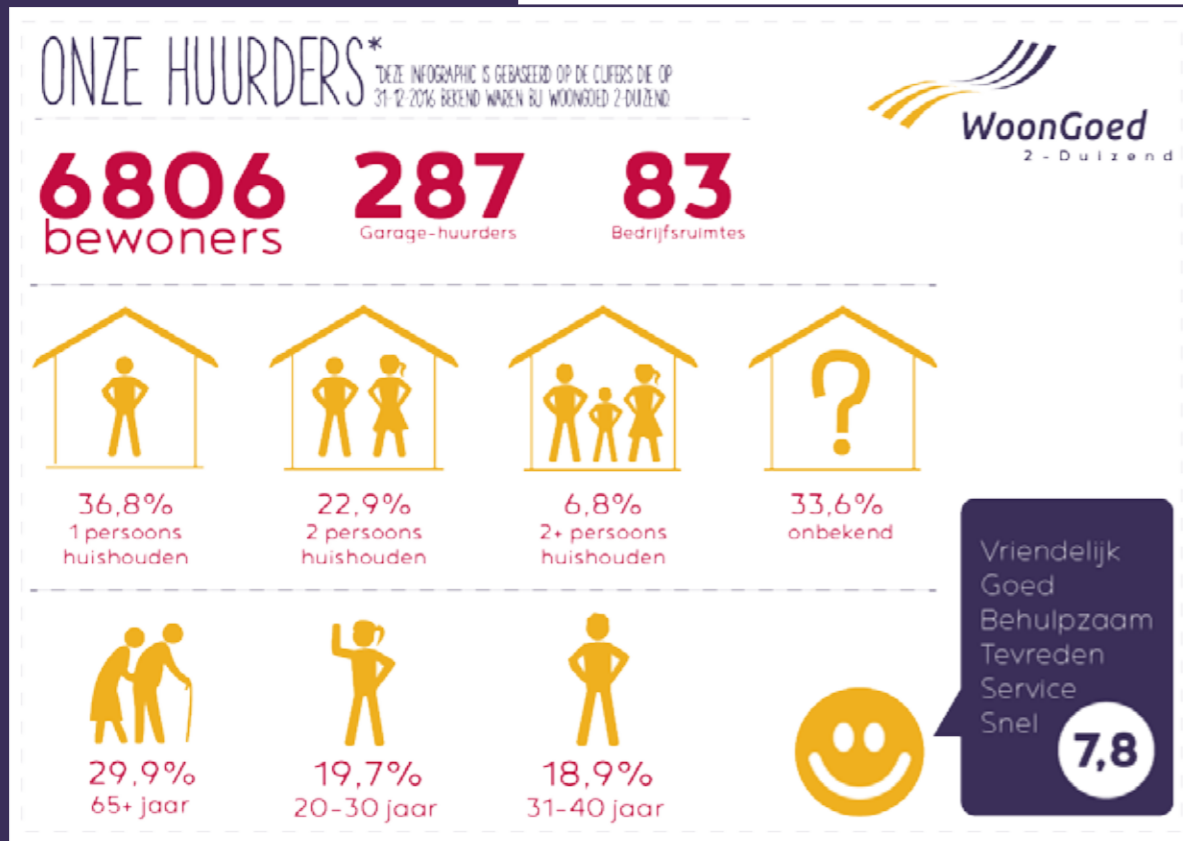


Storingmelding verwarming verandert!

Vanaf 1 oktober 2017 verandert er iets in de gang van zaken van het melden van storingen aan uw verwarming of andere technische installaties zoals de boiler, WTW, Mechanische Ventilatie of airco. Waar u als huurder voorheen direct contact op kon nemen met onze servicebedrijven, verzoeken we u vanaf 1 oktober contact te zoeken met WoonGoed 2-Duizend als u problemen ervaart. U kunt hiervoor ons reguliere nummer gebruiken: 077 476 77 77. Uiteraard kunt u het ons ook via een reparatieverzoek op de website of via een e-mail naar wonen@woonged2-d.nl laten weten.

Deze zaken veranderen omdat wij per 1 oktober de samenwerking aangaan zijn met een nieuwe gespecialiseerde servicepartner, namelijk, Volta Limburg!

Wanneer u contact opneemt met WoonGoed 2-Duizend met betrekking tot een van deze installaties, zullen wij uw reparatieverzoek indien nodig doorzetten naar het servicebedrijf. Zij nemen vervolgens binnen 24 uur contact met u op om de problemen te verhelpen. Uiteraard worden noodgevallen binnen enkele uren aangepakt.



Onze huurders, daar zijn we natuurlijk dag in dag uit voor in de weer. Daarom vinden we het ook erg belangrijk hoe zij over ons denken.

KWH - enquêtes

Via de enquêtes van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (het KWH) meten wij maandelijks hoe u over onze dienstverlening denkt. Hierbij worden verschillende onderdelen apart beoordeeld. Huurders kunnen hun mening geven over het contact dat zij met ons hebben gehad, de reparaties en het onderhoud dat wij uitgevoerd hebben, het zoeken en betrekken van een nieuwe woning en het opzeggen van de huurovereenkomst. Zo krijgen we maandelijks inzicht in hoe we het volgens u doen en kunnen we snel reageren op eventuele veranderingen en opvallendheden.

Focusgroepen

Deze maand gaan we letterlijk in gesprek met onze huurders. We hebben via onze website en facebookpagina en via e-mail oproepen gedaan voor dit huurdersonderzoek. Via focusgroepen bespreken we onze informatieverstrekking en onze online kanalen met enkele huurders die bereid waren hun mening, ervaringen en tips met ons te delen.

Wilt u ook nog graag uw mening geven? Stuur dan een berichtje naar: welkom@woongoed2-d.nl



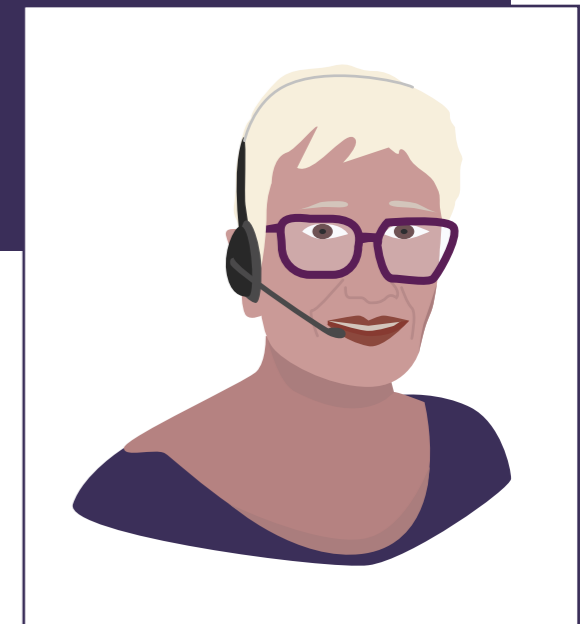
Het Klantcontactcentrum

Om u beter van dienst te kunnen zijn en eventuele vragen sneller te kunnen beantwoorden hebben we intern een aantal aanpassingen gedaan. Zoals u misschien opgemerkt heeft zijn we bijvoorbeeld een nieuwe telefooncentrale gaan gebruiken.

Uw Aanspreekpunt

Via dit systeem komt u terecht bij ons Klantcontactcentrum. De medewerkers die u hier te woord staan zetten zich elke dag in voor onze huurders. Ze beantwoorden uw vragen, verwerken uw meldingen en behandelen eventuele klachten.

Deze medewerkers helpen niet alleen onze bellende huurders. Zij behandelen ook alle aanvragen die via onze website of ons e-mailadres binnen komen. Indien nodig zorgt het Klantcontactcentrum er voor dat specialistische vragen bij de juiste medewerkers terecht komen en dat externe bedrijven, zoals aannemers en servicebedrijven waarmee wij samenwerken, ingeschakeld worden.



Ons streven

- Verkorting van wacht- en doorverbindingstijden;
- Verkorten van reactietijd bij aanvragen en meldingen;
- Uniforme antwoorden en duidelijke informatieverstrekking naar u toe.

Openingstijden van ons kantoor

Ook wanneer u bij ons binnenloopt komt u in contact met ons Klantcontactcentrum. Onze baliemedewerkers staan u graag te woord en kunnen u verder helpen als u ergens zelf niet helemaal uit komt.

Om u nog beter te kunnen helpen verruimen wij de tijden waarbinnen u zonder afspraak binnen kunt lopen op ons kantoor.

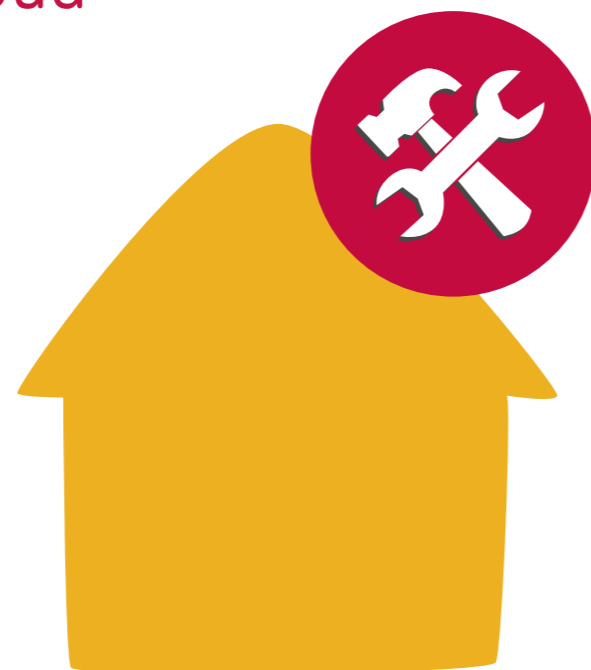
Per 1 oktober is ons kantoor ook 's middags tot 16:30 uur geopend!

Vraaggestuurd Onderhoud

Sinds januari 2017 kan iedereen een vernieuwing aanvragen van de badkamer, het toilet of de keuken. Dit noemen we ons vraaggestuurd onderhoud.

Kosten van een renovatie

Elk van deze ruimtes heeft een vastgestelde levensduur. Voor toiletten en doucheruimtes geldt een levensduur van 30 jaar. Voor keukens bedraagt deze levensduur 20 jaar. Wanneer een van deze ruimtes zijn levensduur heeft bereikt, krijgt u een seintje van ons. U kunt deze ruimte dan kosteloos door ons laten vernieuwen.



Levensduur nog niet bereikt

Ook wanneer een van deze ruimtes de vastgestelde levensduur nog niet bereikt heeft kunt u een vernieuwing aanvragen. Hierbij geldt wel de regel dat u geen huurachterstand mag hebben. De resterende levensduur wordt bij deze vernieuwingen vertaald in een prijs die u er zelf voor moet betalen.

Vernieuwing aanvragen

Een vernieuwing aanvragen kan via het aanvraagformulier op onze website. We zullen deze aanvragen per periode eerst inventariseren. Daarna worden de opdrachten in fases uitgezet bij onze aannemers. De aannemer zal vervolgens contact met u opnemen om kleurkeuzes te bespreken en het moment van uitvoeren te plannen. De termijn waarbinnen een vernieuwing plaatsvindt is afhankelijk van het aantal aanvragen op dat moment.

Volg ons op Facebook

Blijf op de hoogte van wat er speelt en volg WoonGoed 2-Duizend op Facebook. Op deze pagina posten we geregeld kort nieuws en blikken we terug op leuke huurdersinitiatieven of evenementen. Ook delen we geregeld tips en gebruiken we het medium om belangrijke aankondigingen te doen.

Natuurlijk worden de belangrijkste aankondigingen ook nog altijd per brief of e-mail naar u persoonlijk gecommuniceerd. Via onze Facebookpagina blijft u tussendoor op de hoogte van wat er speelt.

Voorkom ongedierte

Overlast door ongedierte is natuurlijk erg vervelend. Plaagdieren kunnen flink wat ongemak opleveren. Daarnaast is het in de meeste gevallen een uitdaging om vervolgens weer van een bestaande plaag af te komen.

Omdat het voorkomen van overlast door ongedierte doorgaans een stuk eenvoudiger is, willen we u via deze weg een paar extra tips geven om overlast van marters, ratten en muizen te voorkomen.

- Zorg ervoor dat de dieren geen voedsel rondom uw woning vinden. Berg etensresten en afval goed op. Verpak geurende resten in kranten of zakjes voordat u ze in uw container gooit.
- Zorg er voor dat uw terrein en tuin goed opgeruimd zijn.
- Verwijder eventuele schuilmogelijkheden.
- Maak kleine openingen in de gevel van uw woning dicht. Muizen hebben slechts een opening van 0,5 cm nodig om binnen te komen. Voor ratten geldt dat een opening van 1 cm groot genoeg is. Marters hebben een opening van zo'n 5 cm nodig.
- Berg dierenvoer goed op. Indien u kippen heeft kunt u overwegen een speciale, afgesloten voederbak te gebruiken om morsen te beperken.



Het Reparatiebeleid

Wanneer iets niet naar behoren werkt in uw woning is het natuurlijk belangrijk te weten wie er verantwoordelijk is voor de reparatie of vervanging hiervan.

De meeste grote onderhoudswerkzaamheden aan uw woning zijn voor rekening van ons als verhurende partij. Hierbij gaat het voornamelijk om de basisvoorzieningen die bij aanvang van uw huurperiode al aanwezig zijn in de woning. Bij slijtage door normaal verbruik vervangen of herstellen wij deze onderdelen.

In het “Besluit kleine herstellingen” van het ministerie, dat in augustus 2003 ingegaan is, zijn de reparaties waarvoor u zelf verantwoordelijk bent opgenomen.

In onze informatiefolder “Reparaties van A tot Z” kunt u op een overzichtelijke manier terugvinden welke reparaties door wie uitgevoerd dienen te worden. Wanneer u als huurder zelf verantwoordelijk bent voor de uitvoering van de reparatie, draagt u hiervoor ook de kosten.

De folder “Reparaties van A tot Z” is terug te vinden bij de folders op onze website.

Besluit Kleine Herstellingen

Sinds 2003 is het Besluit Kleine Herstellingen van Artikel 7:240 Burgerlijk Wetboek van kracht. In het besluit legt de overheid vast welk soort reparaties voor rekening van de verhurende partij zijn en welk soort reparaties de verantwoordelijkheid van de hurende partij zijn.

Van deze wettelijk bepaalde onderhoudsverdeling mogen corporaties niet in het nadeel van de huurder afwijken. De informatiefolder “Reparaties van A tot Z” sluit uiteraard aan bij deze wetgeving en is bedoeld om u een meer gedetailleerd en op de woningen van WoonGoed 2-Duizend toegespitst overzicht te bieden. Zo bent u altijd op de hoogte van onze taken en verantwoordelijkheden.

Meer uitleg over het Besluit Kleine Herstellingen is terug te vinden op de website www.rijksoverheid.nl.

Het achterpad



Eén van de onderwerpen waar wel eens twijfel over ontstaat bij huurders is het onderhoud van het achterpad bij woningen.

U bent zelf verantwoordelijk voor het vrijhouden van deze paden. Ook het weghalen van storend onkruid hoort hierbij. Voor de reparatie of vervanging van beschadigde bestrating kunt u dan weer bij ons terecht.

Zo dragen we samen zorg voor uw woongenot en de bereikbaarheid van uw woning.

Het Glasfonds

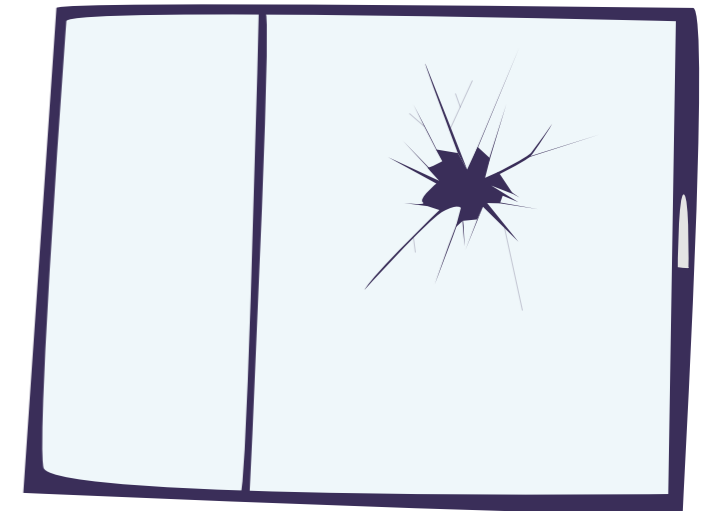
Als huurder bent u zelf verantwoordelijk voor de vervanging van beschadigde ruiten. Voorheen kon u hiervoor zelf een glasverzekering afsluiten bij een verzekeringsmaatschappij. Sinds 1 juli 2017 werkt WoonGoed 2-Duizend met Het Glasfonds.

Nieuwe huurders zijn automatisch lid van het glasfonds. Bestaande huurders kunnen zich hiervoor opgeven via het aanmeldformulier op onze website.

Het Glasfonds is ook een soort glasverzekering. Als u lid bent van Het Glasfonds en een van uw ramen stuk gaat, dan betalen wij (meestal) de reparatiekosten. Bij glasschade belt u ons en zorgen wij er voor dat de schade hersteld wordt. Uw lidmaatschap kost €1,25 per maand. Dit bedrag betaalt u maandelijks samen met uw huur.

Wanneer u geen lid bent van Het Glasfonds, betaalt u de reparatiekosten zelf. Alleen wanneer schade een technische oorzaak heeft (zoals lekkend isolatieglas), zijn wij ook als u geen lid bent van Het Glasfonds aansprakelijk.

U hoeft geen lid te worden van Het Glasfonds als u in een complex woont met een Vereniging van Eigenaren. In deze complexen worden glasschades namelijk door hen afgehandeld.



Oplevering bouwfase nieuwbouwproject Oppe Brik

In oktober is het zo ver. Dan wordt het sliksplinternieuwe appartementencomplex van het nieuwbouwplan op het Greswarenterrein in Offenbeek - Reuver opgeleverd. In juli werden de 8 eengezinswoningen en 12 beneden-bovenwoningen die bij deze bouwfase horen al opgeleverd. De voltooiing van al deze bijzondere energieneutrale woningen willen we op een leuke manier vieren.

Op vrijdag 6 oktober van 14:00 - 18:00 uur wordt het project ter plekke gepresenteerd. Huurders, omwonenden, belangenhouders en andere geïnteresseerden zijn welkom bij deze feestelijke oplevering. Natuurlijk zal er het een en ander over de woningen en de bijzonderheden van de constructie verteld worden. Daarnaast is er ruimte voor een lekker tussendoortje en gezelligheid! Komt u ook naar de Greswarenstraat?!

Kort nieuws

Website

Met behulp van input van huurders zijn we bezig met de verbetering van onze informatieverstrekking. Ook onze website nemen we hierbij onder handen.

Ons doel is het verbeteren van de vindbaarheid van de voor u als huurder meest relevante onderwerpen.

Ook onze informatiefolders zijn vernieuwd en kunt u op onze website terugvinden.

Woning zoeken

Al enige tijd adverteren we al onze woningen via Thuis in Limburg, een verzamelsite voor huurwoningen van meerdere verschillende corporaties.



Ook via onze Facebookpagina lichten we af en toe woningen uit die geadverteerd worden. Dit zijn meestal de woningen die afwijken van ons reguliere aanbod. Denk hierbij vooral aan de wat duurdere huurwoningen die niet binnen ons aanbod van sociale huurwoningen vallen.

Bent u op zoek naar een andere woning, zorg dan dat u ingeschreven bent bij Thuis in Limburg en beschikt over een inkomensverklaring van de Belastingdienst. Dit document dient u in uw bezit te hebben wanneer u uitgenodigd wordt voor een kennismakingsgesprek.

23 september Burendag



Burendag is een initiatief van het Oranje Fonds en Douwe Egberts. Al elf jaar lang keert dit feest jaarlijks terug op de vierde zaterdag in september.

Natuurlijk is het belangrijk om ook op die andere 364 dagen in het jaar rekening te houden met de burens, maar deze dag is ideaal om de band met de rest van de buurt een beetje te versterken.

We kijken terug op een leuke burendag met mooie initiatieven en veel gezelligheid!

Nieuwbouw Beesel

De bouw van de zes appartementen aan de Aaij Mert in het hartje van Beesel verloopt volgens schema. Het zal nu niet lang meer duren voordat de nieuwe huurders hun appartementen kunnen betrekken.



Fotowedstrijd!

We vinden het leuk meer van onze huurders te horen. Om deze reden organiseren we af en toe een fotowedstrijd via onze Facebookpagina.

De leukste foto's lichten we nog een keertje uit en winnen een ereplek op een vrolijk kaartje dat later dit jaar bij onze huurders op de deurmat valt.

Foto's kunnen via Facebook of per mail ingestuurd worden.