

Coronavirus en bewoners – meestgestelde vragen & antwoorden

15-12-2020

1. Welke preventiemaatregelen heeft Woonzorg Nederland genomen om verspreiding van het coronavirus te voorkomen?

1. Spreekuren met bewonersconsulenten vinden in ieder geval **tot 19 januari** uitsluitend telefonisch plaats. Er hangen posters in uw complex, zodat u weet wanneer de telefonische spreekuren zijn.
2. Onderhoudswerkzaamheden gaan - waar dit mogelijk is - door. Voor aanvang van de werkzaamheden wordt er aan de hand van een vragenlijst een gezondheidscheck gedaan en wordt er gevraagd aan huurders om een akkoordformulier te ondertekenen. Met de aannemers is afgesproken dat zij bij de uitvoering van de werkzaamheden in woningen een mondkapje dragen.
3. De schoonmaak in de complexen blijft uitgevoerd worden.
4. Medewerkers van Woonzorg Nederland en medewerkers van onze samenwerkingspartners dragen een mondkapje bij het betreden van een woning, woongebouw of zorggebouw.

2. Is het dragen van een mondkapje verplicht?

Per 1 december is het verplicht om in publieke ruimtes een mondkapje te dragen. De regel geldt in eerste instantie voor drie maanden. (Bron: Rijksoverheid) Wat betekent dit voor u? Hieronder staan de verschillende scenario's uitgelegd:

1. Een woning is uiteraard geen publieke ruimte, hier geldt geen mondkapjesplicht.
2. In een zelfstandig wooncomplex waar gemeenschappelijke ruimten aanwezig zijn (zoals een hal, lift, gangen, recreatiezaal) hebben alleen specifieke personen toegang. Ofwel; u hebt als bewoner toegang tot deze ruimten. Deze ruimten zijn niet opengesteld voor anderen. Het zijn daarom geen publieke binnenruimten.

Wettelijk geldt dat bewoners daarom geen verplichting hebben voor het dragen van een mondkapje in deze ruimten. Om samen corona tegen te gaan, adviseren we u om toch een mondkapje te dragen indien mogelijk. Maar het is dus niet verplicht.

3. Bij een woonlocatie gecombineerd met zorg, hebben alleen de bewoners, medewerkers en cliënten toegang tot het gebouw. Dit is een besloten locatie, geen publieke ruimte. Ook hier geldt geen verplichting tot het dragen van een mondkapje voor de bewoners. Maar ook hier adviseren we om toch een mondkapje te dragen in de gemeenschappelijke ruimten.

4. Bij een woonlocatie waarin voorzieningen als een kapper of fysiotherapiepraktijk aanwezig zijn die ook gebruikt worden door personen die geen bewoner zijn van het gebouw, is dit geen besloten locatie, en dus wel een publieke ruimte. Dit betekent:

- Voor de binnenruimten die leiden naar deze voorzieningen geldt dus wel een verplichting tot het dragen van een mondkapje voor de bewoners, maar ook de bezoekers.
- Overige gemeenschappelijke ruimten (zoals gangen e.d.) die niet leiden naar deze voorzieningen zijn een besloten locatie, geen publieke ruimte. Hier geldt geen verplichting tot het dragen van een mondkapje voor de bewoners. Maar ook hier adviseren we om toch een mondkapje te dragen in de gemeenschappelijke ruimten.

5. Bezoek dat in uw woning of het gemeenschappelijke deel van uw woongebouw komt, adviseren we een mondkapje te dragen. Medewerkers van Woonzorg Nederland en leveranciers dragen altijd een mondkapje bij een bezoek aan een wooncomplex.

3. Met hoeveel mensen mag ik samenkomen?

U mag buiten met maximaal 2 mensen in groepsverband zijn. Thuis mag u per dag maximaal 2 mensen ontvangen. Dat geldt ook in onze gebouwen. Kinderen tot en met 12 jaar tellen niet mee. Voor 24, 25 en 26 december, de kerstdagen, geldt een uitzondering. U mag dan per dag maximaal 3 personen ontvangen.

4. Kunnen de liften in onze complexen gebruikt worden?

Gebruik de lift met maximaal 1-2 personen (afhankelijk van de grootte van de lift) en houd waar mogelijk 1,5 meter afstand van elkaar, volgens de richtlijnen van het RIVM en de Rijksoverheid. De lift is een publieke ruimte. Advies van de Rijksoverheid is om in publieke ruimtes een mondkapje te dragen.

5. Gaan bewonersactiviteiten in de wooncomplexen door?

Het wordt afgeraden om samen te komen in gemeenschappelijke ruimten. Woonzorg Nederland organiseert geen activiteiten in wooncomplexen, tenzij strikt noodzakelijk.

6. Zijn er aangescherpte richtlijnen voor het gebruik van de ontmoetingsruimte en andere openbare ruimtes in mijn complex?

Het gebruik van ontmoetingsruimtes en andere openbare ruimtes in het complex wordt met klem afgeraden. Woonzorg Nederland heeft geen invloed op door en voor bewoners georganiseerde activiteiten in de wooncomplexen.

7. Blijven de openbare toiletten en fitnessruimten open?

Deze blijven open mits deze ruimten zijn ingericht met duidelijke bewegwijzering en de richtlijnen van het RIVM gevolgd worden met betrekking tot het houden van afstand en hygiëne.

8. Blijven de logeerkamers in complexen met zelfstandige woningen open?

Op veel plekken zijn de logeerkamers weer in gebruik genomen, uiteraard met in achtname van de richtlijnen van het RIVM. Op basis van de recente maatregelen is er geen noodzaak om de logeerkamers te sluiten, echter is het gebruik van een logeerkamer op eigen risico. Bewoners(commissies) en bewonersconsulenten kunnen indien gewenst advies inwinnen bij de GGD.

9. Het woonzorgcentrum waarmee mijn woning via een gang is verbonden, heeft een bezoekverbod. Wat betekent dit voor mij?

De zorginstelling bepaalt zelf welke aanvullende preventiemaatregelen zij neemt om verspreiding van het coronavirus te voorkomen. Als er sprake is van een bezoekverbod kunt u uitsluitend nog gebruikmaken van uw eigen voordeur om in uw woning te komen.

10. Het woonzorgcentrum waarmee mijn woning via een gang is verbonden of waarnaast mijn woning is gesitueerd, heeft een bezoekverbod. Kan ik nog gebruikmaken van de voorzieningen in het woonzorgcentrum?

Nee, dat kunt u niet.

11. Kan Woonzorg Nederland een bezoekverbod in mijn complex instellen?

Nee, als woningcorporatie heeft Woonzorg Nederland geen invloed op bezoek in het complex. Wij gaan ervan uit dat zowel bewoners als bezoekers de adviezen en richtlijnen van het RIVM en de Rijksoverheid opvolgen.

12. Wordt er voor bewoners desinfectiehandgel bij de hoofdingang(en) geregeld?

We volgen de richtlijnen van het RIVM als het gaat om handhygiëne. Dat wil zeggen, regelmatig met zeep en minstens 30 seconden handen wassen. We verstrekken geen desinfecterende handgel.

13. Wordt er extra schoongemaakt in mijn complex?

Woonzorg Nederland volgt de richtlijnen en de adviezen van het RIVM op en ook de aanvullende preventiemaatregelen van de Rijksoverheid om verspreiding van het coronavirus te voorkomen. Op basis van die richtlijnen laten we standaard geen extra schoonmaakacties in onze complexen uitvoeren.

14. Kan ik gewoon een reparatieverzoek indienen?

Ja dat is mogelijk. Voor aanvang van de werkzaamheden wordt er aan de hand van een vragenlijst een gezondheidscheck gedaan en wordt de huurder gevraagd een akkoordformulier te ondertekenen. Met de aannemers is afgesproken dat zij bij de uitvoering van de werkzaamheden een mondkapje dragen.

15. Gaan de verduurzamingsmaatregelen nog door in woningen in mijn complex?

Ja sinds eind juli worden verduurzamingsmaatregelen weer uitgevoerd in woningen en in ruimten waar bewoners/huurders komen. Met de aannemers is afgesproken dat zij bij de uitvoering van de werkzaamheden een mondkapje dragen.

16. Gaan verduurzamingswerkzaamheden aan de buitenkant van mijn complex door?

Ja, deze werkzaamheden worden gewoon uitgevoerd.

17. Hoe kom ik als bewoner aan wasmuntjes nu de bewonersconsulent alleen telefonisch spreekuur heeft?

Bewoners kunnen wasmuntjes telefonisch of per e-mail bij de bewonersconsulent bestellen. Deze deponeert de bewonersconsulent in de brievenbus van de bewoner, die hiervoor een rekening ontvangt. Het is niet nodig om meer wasmuntjes te bestellen dan u nodig heeft. Het kan ook zijn dat in uw complex de deur van de muntjesautomaat is opengezet. Bewoners kunnen dan hun eigen ingegooid muntje meenemen en de volgende keer weer gebruiken.

18. Gaan groepsbezoeken door?

Groepsbezoeken zijn **niet** toegestaan. We hanteren maximaal 2 personen per bezichtiging en houden 1,5 meter afstand tot elkaar.

19. Ik maak me ongerust, wil met iemand praten, heb advies nodig of hulp

Het Rode Kruis, de ANBO en De Luisterlijn, die samenwerkt met Omroep Max, hebben telefonische hulplijnen geopend. U kunt hier terecht voor een luisterend oor, advies of extra hulp. Of maak gebruik van het leuke initiatief Koetjes & Kalfjes waar 900 studenten paraat staan om u een paar keer per week te bellen voor een praatje. Anderstalige ouderen kunnen ook terecht bij de 'Hulplijn anderstaligen'. En wat te denken van 'In je Uppie aan de lijn'. Als u hierheen belt kunt u groepsgesprekken voeren.

- Rode Kruis 070 - 445 58 88 www.rodekruis.nl
- ANBO 0348 - 46 66 66 www.anbo.nl
- De Luisterlijn 0900 - 07 67 www.deluisterlijn.nl
- Koetjes en Kalfjes www.koetjes-kalfjes.info
- Hulplijn anderstaligen 030 - 340 06 00
- In je Uppie aan de lijn 06 - 51 27 71 42

20. Ik heb betalingsproblemen als gevolg van de coronacrisis en kan mijn huur nu niet voldoen, wat nu?

Neem via de mail contact op met debiteuren@woonzorg.nl. Vermeld uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres en in het onderwerp zet u 'betalingsproblemen huur'. Woonzorg Nederland neemt contact met u op. Samen met u stellen we een plan op voor een betalingsregeling. Belangrijk voor u om te weten dat wij de huur blijven incasseren, maar geen aanmaning sturen als u heeft aangegeven niet te kunnen betalen.