

# Coronavirus en bewoners – meestgestelde vragen & antwoorden

31-08-2020

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

1. Spreekuren met bewonersconsulenten vinden in ieder geval **tot 31 december** 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 een mondkapje dragen.
3. De schoonmaak in de complexen blijft uitgevoerd worden.

## 2. 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, conform de richtlijnen van het RIVM en de Rijksoverheid.

## 3. Gaan bewonersactiviteiten in de wooncomplexen door?

Dit is mogelijk, mits de richtlijnen vanuit het RIVM worden gehanteerd. Dat wil zeggen: houd 1,5 meter afstand van elkaar, maximaal 100 personen per ruimte met vaste zitplaatsen (exclusief personeel) Wie klachten heeft, blijft thuis en laat zich testen. Woonzorg Nederland organiseert geen activiteiten in wooncomplexen, tenzij strikt noodzakelijk.

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

In lijn met de landelijke richtlijnen, die onder andere het bewaren van 1,5 meter afstand tot elkaar voorschrijven, kunnen ontmoetingsruimtes en andere openbare ruimtes in het complex worden gebruikt. Mits daar duidelijke bewegwijzering is, en het opgestelde protocol gevolgd wordt voor hygiëne en reservering. Woonzorg Nederland heeft geen invloed op door en voor bewoners georganiseerde activiteiten in de wooncomplexen. De bewonersconsulent kan u hier meer over informeren.

## 5. 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.

**6. Wanneer gaan zakelijke huurders zoals de pedicuresalon en kapsalon in een complex open?**

Vanaf 11 mei mogen contactberoepen zoals kappers, fysiotherapeuten en pedicures hun vak weer uitoefenen. Uiteraard met in acht neming van preventiemaatregelen volgens de richtlijnen van het RIVM en de Rijksoverheid.

**7. De pedicure en kapsalon zijn weer open in mijn wooncomplex, hierdoor wordt het drukker op de toegangsroute tot de salons. Is dat wel veilig?**

Sinds 11 mei mogen contactberoepen zoals kappers, fysiotherapeuten en pedicures hun vak weer uitoefenen. Wij gaan ervan uit dat onze zakelijke huurders de preventiemaatregelen volgens de richtlijnen van het RIVM en de Rijksoverheid in acht nemen. Zowel in de bedrijfsruimte als daarbuiten. Wij hebben hier alleen in de gemeenschappelijke ruimten invloed op. Met vragen over de toegangsroute naar de pedicure of kapsalon kunt u bij uw bewonersconsulent terecht.

**8. Gaan de logeerkamers in complexen met zelfstandige woningen open?**

Bewoners(commisies) en bewonersconsulenten kunnen advies inwinnen bij de GGD en handhaving bij het opstellen van hun plannen om het gebruik van de logeerkamers weer deels op te starten.

**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. Ik heb al een reparatieverzoek ingediend, dat na de coronacrisis zou worden opgepakt. Moet ik dit nu nogmaals indienen?**

Nee, als u het reparatieverzoek heeft ingediend hoeft u deze niet opnieuw aan te melden. Deze worden na de coronacrisis automatisch opgepakt. Vooraf wordt er contact met u opgenomen om een afspraak in te plannen voor de reparatie.

### **16. 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.

### **17. Gaan verduurzamingswerkzaamheden aan de buitenkant van mijn complex door?**

Ja, deze werkzaamheden worden gewoon uitgevoerd.

### **18. 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 ingegooide muntje meenemen en de volgende keer weer gebruiken.

### **19. Gaan groepsbezoeken door?**

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

## 20. 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 de 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](http://www.rodekruis.nl)
- ANBO 0348 - 46 66 66 [www.anbo.nl](http://www.anbo.nl)
- De Luisterlijn 0900 - 07 67 [www.deluisterlijn.nl](http://www.deluisterlijn.nl)
- Koetjes en Kalfjes [www.koetjes-kalfjes.info](http://www.koetjes-kalfjes.info)
- Hulplijn anderstaligen 030 - 340 06 00
- In je Uppie aan de lijn 06 - 51 27 71 42

## 21. 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](mailto: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.