

# Coronavirus en bewoners – meest gestelde vragen & antwoorden

18-3-2020

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

1. Spreekuren met bewonersconsulenten vinden in ieder geval tot en met 6 april uitsluitend telefonisch plaats. Er hangen posters in uw complex, zodat u weet wanneer de telefonische spreekuren zijn.
2. Alleen spoedreparaties en mutatiwerkzaamheden worden uitgevoerd.
3. Onderhoud gaat door, maar niet binnen in de woningen. En ook niet in andere ruimtes waar bewoners komen. Het kan voorkomen dat er een spoedreparatie in een verkeersruimte (hallen, gangen e.d.) moet plaatsvinden, bijvoorbeeld aan deurautomaten of noodverlichting. De uitvoerende partij stemt dit af met het lokale team en bewoners worden hierover geïnformeerd als de situatie het toelaat.
4. 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?

Woonzorg Nederland heeft geen invloed op door en voor bewoners georganiseerde activiteiten in de wooncomplexen. Wij adviseren met klem activiteiten uit te stellen vanwege de verscherpte preventiemaatregelen van de Rijksoverheid.

## 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 sociale onthouding voorschrijven en het bewaren van 1,5 meter afstand tot elkaar, adviseren wij met klem ontmoetingsruimtes en andere openbare ruimtes in het complex niet te gebruiken.

## 5. Blijven de recreatiezaal, openbare toiletten, fitnessruimten en logeerkamers open?

In lijn met de landelijke richtlijnen, die onder andere sociale onthouding voorschrijven en het bewaren van 1,5 meter afstand tot elkaar, adviseren wij met klem ontmoetingsruimtes en overige openbare ruimtes in het complex niet te gebruiken en de adviezen van de RIVM op te volgen. Woonzorg Nederland heeft geen invloed op door en voor bewoners georganiseerde activiteiten in de wooncomplexen.

**6. 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 gebruik maken van uw eigen voordeur om in uw woning te komen.

**7. 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.

**8. 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.

**9. 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.

**10. 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.

**11. Kan ik gewoon een reparatieverzoek indienen?**

Ja, de aannemer belt u en maakt een inschatting of het een spoedreparatie betreft. Spoedreparaties worden vooralsnog wel ingepland en uitgevoerd. Is het geen spoedreparatie? Dan wordt de reparatie na de coronacrisis opgepakt. U hoeft de reparatie niet opnieuw aan te melden. De aannemer maakt een nieuwe afspraak met u.

**12. Ik heb een spoedreparatie (mijn riool is bijvoorbeeld verstopt of ik heb glasbreuk). Gaat deze door?**

Spoedreparaties worden uitgevoerd. De aannemer neemt vooraf contact met u op en informeert of er sprake is van verkoudheidsklachten. Is dit het geval, dan zoekt de aannemer in overleg met u een oplossing.

**13. Gaan de verduurzamingsmaatregelen nog door in woningen in mijn complex?**

Nee, tot tenminste 6 april worden geen verduurzamingsmaatregelen uitgevoerd in woningen en in ruimten waar bewoners/huurders komen.

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

Ja, deze werkzaamheden worden gewoon uitgevoerd.

**15. Hoe komt een bewoner aan wasmuntjes nu de bewonersconsulent alleen telefonisch spreekuur heeft?**

U kunt wasmuntjes telefonisch of per mail bij de bewonersconsulent bestellen. Deze deponeert ze in de brievenbus van de bewoner/huurder, die hiervoor een rekening ontvangt. Het is niet nodig om meer wasmuntjes te bestellen dan u nodig heeft.

**16. Blijven de pedicuresalon en kapsalon in een complex open?**

Wij gaan ervan uit dat onze zakelijke huurders zich houden aan de richtlijnen van het RIVM en de Rijksoverheid.

**17. Gaan groepsbezoeken door?**

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

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

Het Rode Kruis en de ANBO hebben speciale telefonische hulplijnen ingericht:

- Rode Kruis: 070 4455 888 / [www.rodekruis.nl](http://www.rodekruis.nl)
- ANBO: 0348 46 66 66 / [www.anbo.nl](http://www.anbo.nl)