

Veelgestelde vragen i.v.m. corona

Het coronavirus betekent nog steeds veel voor ons allemaal. Onze service aan jou ziet er daarom op dit moment anders uit. We zijn weer voorzichtig begonnen met de eerste werkzaamheden zoals de schoonmaak, het tuinonderhoud en het schilderwerk buiten. Nu zetten we gecontroleerd de volgende stappen. Je moet dan denken aan het afhandelen van reparatieverzoeken en het verhuren van woningen. Hierbij geldt nog steeds dat de gezondheid van jou, onze medewerkers en onze relaties bovenaan staat!

Door een gefaseerde aanpak willen wij onze bijdrage leveren aan de volksgezondheid en nemen onze verantwoordelijkheid om de besmettingen van het coronavirus zoveel mogelijk tegen te gaan.

Wij kunnen ons goed voorstellen dat je vragen en zorgen hebt. Daarom geven wij hieronder op de meestgestelde vragen een antwoord. Meer informatie kun je vinden in de tweede [WoonFlits](#). Ook vind je op onze website een [protocol](#) waarin je kunt zien hoe we samen met jou bijvoorbeeld de reparatieverzoeken willen opstarten.

Pas goed op jezelf en elkaar! En hou vol. WoonFriesland blijft 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor spoedvragen die jouw gezondheid en veiligheid raken.

Wij wensen je veel sterkte de komende periode. Pas goed op jezelf en elkaar!



Hoe kun je ons bereiken?

De veiligheid en gezondheid van onze huurders, medewerkers en relaties zijn voor ons belangrijk. Door de coronamaatregelen werken onze medewerkers zoveel mogelijk vanuit huis en zijn onze kantoren gesloten.

Je kunt ons bereiken via telefoon, e-mail, chat en onze social media kanalen.



Kan ik gewoon een reparatieverzoek (niet spoed) indienen?

Vanaf 25 juni kan je weer nieuwe reparatieverzoeken bij ons aanvragen. Mocht je afgelopen weken je verzoek al hebben ingediend dan vragen we je dit niet nog een keer te doen. Meer hierover lees je in de [WoonFlits](#).



Wanneer is mijn vraag voor een onderhoudsmedewerker spoed?

Onze onderhoudsmedewerkers komen langs als het gaat om reparaties die jouw veiligheid en gezondheid raken. Enkele voorbeelden zijn:

- Kapotte waterleiding
- Storingen in de meterkast
- Defecten aan het toilet
- Forse lekkages
- Bepaalde ernstige verstoppingen
- Niet-functionerende cv-ketels

Wij checken voordat we langskomen of je klachten (**verkoudheid, hoesten of koorts**) hebt of dat je tot een risicogroep behoort. Is dit het geval, dan zoeken wij in overleg met jou een oplossing.



Klopt het dat er weer geadverteerd wordt?

Onze nieuwbouwwoningen stonden al in ons woningaanbod. Vanaf maandag 15 juni komen de overige huurhuizen ook in ons aanbod te staan.



Heb je gereageerd op een woning en wordt deze aan jou toegewezen?

Dan krijg je een mail van ons. Vervolgens kun je zelf een afspraak maken voor een telefonische intake met de wijkconsulent.



Ik heb een huis toegewezen gekregen, maar door corona kan ik er nog niet in. Hoe nu verder?

We snappen dat je graag in je nieuwe huis wilt. Daarom maken wij de al toegewezen woningen zo snel mogelijk klaar. Zodra je huis klaar is, maakt je wijkconsulent een afspraak met je.



Kan ik mijn huur nu wel opzeggen?

Ja dat kan. Verstuur je opzegging per e-mail naar info@woonfriesland.nl.



Hoe gaat het met de overname van spullen in mijn woning?

Overname van spullen aan de nieuwe huurder is op dit moment niet mogelijk. We vragen je de woning helemaal leeg achter te laten.



Hoe gaat de eindopname en het inleveren van de sleutel?

Op dit moment doen onze mutatie-inspecteurs de voor- en eindopnames digitaal. Zij nemen contact met je op en maken afspraken over het inleveren van de sleutels.



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

De zorginstelling bepaalt zelf welke aanvullende maatregelen zij neemt om verspreiding van het coronavirus te voorkomen.

Is er een bezoekverbod? Dan kun je alleen nog gebruik maken van jouw eigen voordeur om in jouw huis te komen.



Hoe zit het met openbare ruimtes in mijn complex?

In lijn met de landelijke richtlijnen (het bewaren van 1,5 meter afstand tot elkaar) zijn andere openbare ruimtes in het complex niet te gebruiken.



Ik ben mijn druppel/sleutel kwijt om toegang te krijgen tot de hoofdingang van het complex, hoe krijg ik een nieuwe?

Je kunt een druppel/sleutel telefonisch of per e-mail bij de wijkconsulent aanvragen.

Je ontvangt hiervoor een rekening.

De wijkconsulent doet de druppel/sleutel in jouw brievenbus.



Schoonmaak, -tuin -en schilderwerk

Schoonmaakwerkzaamheden, tuinonderhoud en het schilderwerk buiten is weer opgestart.



Gaan bewonersactiviteiten in de wooncomplexen door?

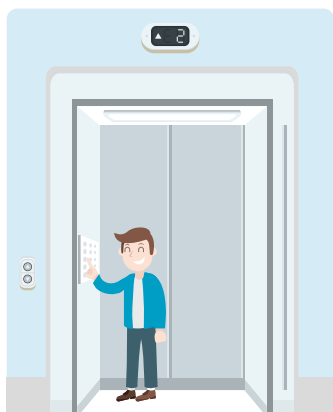
Samenkomsten zijn door de overheid verboden.



Kunnen de liften in onze complexen gebruikt worden?

Gebruik een kleine lift met maximaal 1 persoon. Een lift waar je 1,5 meter afstand kunt houden gebruik je met maximaal 2 personen.

I.v.m. corona maximaal 1 persoon in de lift.



I.v.m. corona maximaal 2 personen in de lift. Houd afstand.



Ik maak me ongerust en wil graag met iemand praten, heb advies of hulp nodig, wie kan ik bellen?

Wij raden je aan contact op te nemen met Humanitas via telefoonnummer 058 266 66 08 of 050 312 06 33. Ook kun je bellen met je wijkconsulent.



Ik heb door Corona moeite om mijn huur te betalen, wat moet ik doen?

Neem zo snel mogelijk contact met ons op als je in de problemen komt met het betalen van je huur. Dan kunnen we dit samen bespreken en tot een oplossing komen. Je kunt ons bellen via 088 995 22 22 (toets 2) of mailen naar incasso@woonfriesland.nl.

Ook kun je bellen met Humanitas voor ondersteuning; bijvoorbeeld bij het aanvragen van regelingen of het op orde brengen van je thuisadministratie.

Dit kan via telefoonnummer: 058 266 66 08 of telefoonnummer 050 312 06 33.

Wij verwijzen je via [deze link](#) verder naar de overheidsrichtlijnen en instellingen voor financiële hulp.



Gaan de kwaliteitsverbeteringsprojecten nog door?

Voorlopig starten we nog niet met het onderhoud en kwaliteitsverbeteringen van de bewoonde woningen. Deze werkzaamheden in een bewoonde woning zijn nog te ingrijpend. Zodra we meer weten en jouw huis in aanmerking komt, nemen we contact met je op. Ondertussen gaan we wel een pilot starten in een lege woning.