

Terugkoppeling Nieuwsbrief “In Gesprek Met” in Muiden en Muiderberg op 12 september 2018.

Deze bijeenkomst is georganiseerd samen met de huurdersverenigingen om van onze huurders te horen wat er voor hun belangrijk is. En om te horen welke ideeën er zijn onder de huurders zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren. In deze terugkoppeling geven we een beeld van wat er tijdens de avond naar voren is gekomen. Daarnaast hebben we zoveel mogelijk informatie verzameld om inzicht en duidelijkheid te geven over hoe dingen werken. En welke ideeën we van de avond gaan oppakken.



Evaluatie van de avond

Opkomst: 63 huurders

Lid van HV: 14 leden

Aantal aanmeldingen: 77 huurders

Overall sfeer: Prettige bijeenkomst met hier en daar een kritisch geluid

Cijfer gemiddeld: 7,7

Gemiddelde leeftijd: 65

Selectie/Samenvatting van de vragen

Wat vond u van de avond?

- Goed verzorgd.
- Informatief, leerzaam en nuttig.
- Ik hoop dat ze er wat aan gaan doen.
- Prima! Goed dat bewoners gehoord worden.

Heeft deze avond een positief effect op prettig wonen?

De meeste mensen denken van wel.

- Je staat er niet alleen voor.
- Positieve hoop om dingen in de toekomst te verbeteren.
- Hoop dat de punten, die met de gesprekken naar voren zijn gekomen, goed worden verholpen.
- Geen idee. Resultaat moet nog blijken. Het is in ieder geval goed dat dit soort avonden georganiseerd worden.

Tips voor volgende keer?

- Openheid, wat er gebeurt met alle info! Van vanavond en voor de toekomst.
- Minder mensen uitnodigen, beter geluid.
- Gestructureerder, het was te langdradig.
- Wijkagent en gemeente ook uitnodigen.

Boos, Ontevreden of Blij

Tijdens de bijeenkomst heeft iedereen opgeschreven waar ze Boos, Ontevreden of Blij over zijn over het wonen in Muiden en Muiderberg.



Samenvatting van de post-its in een woorden wolk: Boos, Ontevreden en Blij.

Uit deze informatie zijn thema's naar voren gekomen. Bij de thema's zijn verschillende wensen geformuleerd.

Aan de gesprekstafels is er gesproken over hoe deze wensen het best tot stand kunnen komen. Daar zijn ideeën en behoeftes aan gekoppeld.

In onderstaande terugkoppeling is per thema in het kort geformuleerd wat er speelt en waar behoefte aan is. Vervolgens hebben we aangegeven welk inzicht Ymere daarin kan geven en wat er aan ideeën is opgepakt. Daarnaast zijn er ook tips en veel verwijzingen naar websites waar meer informatie te vinden is.

Thema's

Onderhoud: verschillende onderhoudsingrepen _____ pag. 3-5

Overige onderwerpen: Y-Store, ZAV, zelfbeheer, WMO, overzicht van waaraan uw huur wordt besteed _____ pag. 5-7

Communicatie met Ymere: telefonische bereikbaarheid, klantcontactcentrum, melden van reparaties wie benaderen, meekijken wat er genoteerd wordt, bewonerscommissies, klachtenprocedure, wijkbeheerder, digitaal huurderspanel _____ pag. 8-10

Gemeente: In gesprek met gemeente, tip _____ pag. 10-11

Onderhoud tuinen bewoners: controle en handhaving, rondgang beoordeling tuinen samen met Ymere, afspraken in huurcontract, hulp _____ pag. 11-12

Fijnstof: meer informatie te vinden, ventilatie in de woningen, onderhoud aan de MV installatie _____ pag. 12



Onderhoud:

Aan de gesprekstafel kwam naar voren dat de bewoners graag meer inzicht willen hebben wat de plannen in onderhoud er renovatie zijn. Ze gaven aan dat sommige woningen soms koud zijn, scheuren hebben of achterstallig onderhoud. Reparaties worden niet altijd goed opgelost. Toezicht op de werkzaamheden zou beter moeten/kunnen. En Ymere zou beter kunnen communiceren over het onderhoud.

Vanuit de ideeën die op de avond naar voren zijn gekomen geven we in onderstaande punten aan hoe Ymere hier mee omgaat en waar meer informatie te vinden is.

Verschillende onderhoudsingrepen

APK:

Wanneer wij signaleren dat er in een complex veel kleine reparatieverzoeken binnen komen over de binnenkant van de woning of de algemene ruimte kan er besloten worden om complexmatig een APK uit te voeren. Dit houdt in dat alle woningen in een complex door een servicemedewerker van

Ymere bezocht (nagelopen) wordt. Hier geldt dat de complexen waar de meeste reparatieverzoeken zijn, zoals bijvoorbeeld slecht hang en sluitwerk, als eerste worden uitgevoerd.

PW:

Projectmatige woningverbetering (PW). Dit zijn complexen waar meer nodig is dan alleen planmatig onderhoud. Naast het planmatig onderhoud worden aanvullende werkzaamheden uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld isolerende maatregelen, kozijnvervangingen, aanbrengen mechanische ventilatie etc. Ook hier geldt dat de complexen die de slechtste score hebben als eerste uitgevoerd worden.

Renovatie:

Dit is de grootste onderhoudsgreep. Naast Planmatig Onderhoud en Projectmatige Woningverbetering, kunnen er ook maatregelen als funderingsherstelwerkzaamheden, badkamer/keuken, toiletvervangingen en plattegrondwijzigingen aan de orde kunnen zijn.

Planmatig onderhoud (PO)

Inspecties

Eén keer per drie jaar wordt de kwaliteit van de buitenkant van de woningen door een onafhankelijk inspectiebureau gemeten. Wij noemen dat een conditiemeting. Alle onderdelen van de buitenkant, zoals het metselwerk, de kozijnen en het schilderwerk krijgen een score. De woningen (complexen) met de slechtste score worden als eerste gepland voor planmatig onderhoud.

Zo worden al onze woningen van Ymere op dezelfde manier beoordeeld en komen de woningen waar het onderhoud ook het hardst nodig is als eerste aan de beurt. Voor de daken hebben wij drie partijen die op dezelfde wijze de daken beoordelen. Voor Weesp/Muiden en Muiderberg is dit de firma Klomp.

- Werkzaamheden worden dus niet meer op basis van een cyclus uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld schilderwerk eens in de zes jaar. Dit doen wij om te voorkomen dat er geschilderd wordt terwijl het schilderwerk nog goed is. Andersom kan natuurlijk ook, dat het schilderwerk eerder gedaan moet worden naar aanleiding van de conditiemeting.
- Naast de conditiemeting kunnen ook andere signalen van invloed zijn op de planning van het planmatig onderhoud.
- Hierbij kunt u denken aan de hoeveelheid reparatieverzoeken die wij binnen krijgen, een melding van een servicemonteur of wijkbeheerder van Ymere en meldingen van bewoners. Ten slotte worden alle complexen die op de planning staan een jaar voor uitvoering bezocht door Ymere om definitief vast te stellen of onderhoud noodzakelijk is.

Onderhoudsplanning

Wanneer er bij u planmatig onderhoud wordt uitgevoerd kunt u dit bekijken via onderstaande link: www.ymere.nl/huurders-en-eigenaren/reparaties-en-onderhoud/onderhoud-buitenkant.html

Hier kunt u wanneer u uw postcode en huisnummer heeft ingevuld bekijken wanneer er Planmatig Onderhoud staat gepland.

Voor Projectmatige Woningverbetering en Renovatieprojecten is het nog niet mogelijk om een planning in te zien. Daarover wordt u ruim van tevoren door het projectteam geïnformeerd. De planning wordt ook altijd met de huurdersvereniging gedeeld. U kunt deze planning ook bij hen opvragen.

Betrekken bewoners

In het jaar van uitvoering wordt voor de start van de werkzaamheden met de bewonerscommissie een rondgang op de locatie georganiseerd om de plannen en eventuele aanvullende wensen van bewoners te bespreken. Wanneer er geen bewonerscommissie is, is dit ook mogelijk met geïnteresseerde bewoners. De huurdersvereniging en bewonerscommissies worden op de hoogte gebracht van de onderhoudsplanning.

Controle op onderhoud

De uitgevoerde werkzaamheden voor het Planmatig Onderhoud, Projectmatige Woningverbetering en Renovatie worden gecontroleerd door een kwaliteitsinspecteur van Ymere. De medewerker is regelmatig op het werk aanwezig. Zijn contactgegevens worden vermeld in de aankondigingsbrief aan de bewoners voor de start van de uitvoering. Voor vragen of opmerkingen over het werk kunt u dan contact opnemen met de kwaliteitsinspecteur.

Ymere ontvangt iedere dag vele reparatieverzoeken en het is voor ons onmogelijk om alle werkzaamheden fysiek te controleren. De dagelijkse onderhoudswerkzaamheden worden steekproefsgewijs gecontroleerd. Daarnaast werkt Ymere met een beperkt aantal aannemers (co-makers). Voor Weesp/Muiden/Muiderberg is dit KBK bouw. Dit maakt het voor ons mogelijk dat wij duidelijke afspraken kunnen maken over de te leveren kwaliteit. Mocht het niet naar tevredenheid afgehandeld zijn, wil Ymere dat graag weten. Neemt u dan contact op via het algemene nummer van Ymere.

Overige onderwerpen

Tijdens de gesprekken over onderhoud zijn er nog een aantal andere onderwerpen aanbod gekomen. Hier geven we u graag nog toelichting over.

Y store (www.Y-store.nl):

Wilt u verbetering van uw woning? Dit kan via www.Y-store.nl. Vraag zelf centrale verwarming, dubbel glas of zonnepanelen aan. Aanvragen gaat makkelijk en snel. Voer uw postcode in om te kijken waar u voor in aanmerking komt. Heeft u hulp nodig? Belt u dan met het algemene nummer van Ymere.

ZAV staat voor 'zelf aangebrachte verandering'

Dit zijn aanpassingen en verbouwingen die de huurder zelf doet of laat uitvoeren in de woning. Bewoners mogen heel veel veranderen in de woning. Over smaak valt tenslotte niet te twisten. Toch gelden er een aantal voorwaarden.

Voorwaarden vooraf

- De veranderingen die worden aangebracht, moeten veilig zijn. Daarom moeten ze bouwkundig en technisch verantwoord zijn.
- Het verplaatsen van de meterkast en het weghalen van dragende muren is niet toegestaan.
- Voor sommige veranderingen is er geen toestemming nodig, zoals het schilderen en stuken van wanden en plafonds, het ophangen van een extra keukenkastje of het plaatsen van een extra slot.
- Het onderhoud aan de ZAV is voor de huurder zelf. Aanverwante risico's en kosten, financieel en bouwkundig, zijn ook voor rekening van de huurder.

Voorwaarden bij vertrek

Bij het verlaten van de woning zal de woonmakelaar beoordelen of de zelf aangebrachte verandering in goede staat is en mag blijven zitten. Daarvoor gelden een aantal voorwaarden:

- De voorziening/verandering voegt iets van waarde toe aan de woning.
- De voorziening/verandering maakt de woning niet minder waard en is gelijk aan de oorspronkelijke staat of toestand van de woning.
- Als de ZAV niet aan de bovenstaande voorwaarden voldoet, moet de huurder het zelf weghalen.

Uitzondering

- Het kan ook zijn dat er een afzuigkap of inbouwoven als ZAV is geplaatst. Dit neemt Ymere niet over in het onderhoud. De afzuigkap blijft meestal als gift wel achter in de woning.
- De nieuwe huurder is verantwoordelijk voor het onderhoud/ vervanging van de afzuigkap en mag deze ook verwijderen.

Voor meer informatie: www.ymere.nl/huurders-en-eigenaren/woningverbetering/zelf-klussen.html

Zelfbeheer:

U kan op Schoonmaak, Groen en Schilderwerk zelfbeheer organiseren. Daar is een stappenplan voor bij Ymere. Misschien wilt u wel iets doen in de schoonmaak of onderhoud aan het groen. U begint met een gesprek met Ymere. Vervolgens wordt er samen een plan gemaakt. De burens moeten geïnformeerd worden en om toestemming worden gevraagd. Daarna worden de afspraken vastgelegd en kan u aan de slag. Na een tijdje wordt gekeken hoe het gaat en kunnen er dingen aangepast worden.

Voor meer informatie: zelfbeheer.ymere.nl/stappenplan.html

Tip: Eigen woning/schuur/portiek schoonhouden dit voorkomt mankementen.

WMO Wet maatschappelijke ondersteuning aanvragen

Het doel van deze wet is om mensen zo goed mogelijk in staat te stellen deel te blijven nemen aan de samenleving. Bijvoorbeeld door ondersteuning om langer zelfstandig thuis te kunnen wonen. Gemeenten zijn verplicht om mensen die behoefte hebben aan ondersteuning, passende voorzieningen te bieden.

[Aanvragen via Ymere](#)

Ymere voorziet in kleine WMO-aanpassingen, mits de huurders een service abonnement hebben afgesloten. Dit geldt voor huurders die sinds 2016 een nieuw huurcontract hebben afgesloten. Alle huurcontracten van voor 2016 hebben geen service abonnement nodig.

Hoe het werkt:

Een WMO-aanvraag moet met een indicatiebriefje van de huisarts of medisch specialist aangevraagd worden. De aanvraag kan naar onze afdeling vastgoed-service gestuurd worden of af worden gegeven bij de balie. Als de aanvraag goedgekeurd is plaatst Ymere de aangevraagde voorzieningen.

Ymere plaatst; -extra trapleuningen, -wandbeugels, -verhoogde toiletten, -één hendel kranen, -thermostaatkranen, douchestoelen en verwijdert drempels in huis (uitgezonderd bij de douche).

[Aanvragen via WMO](#)

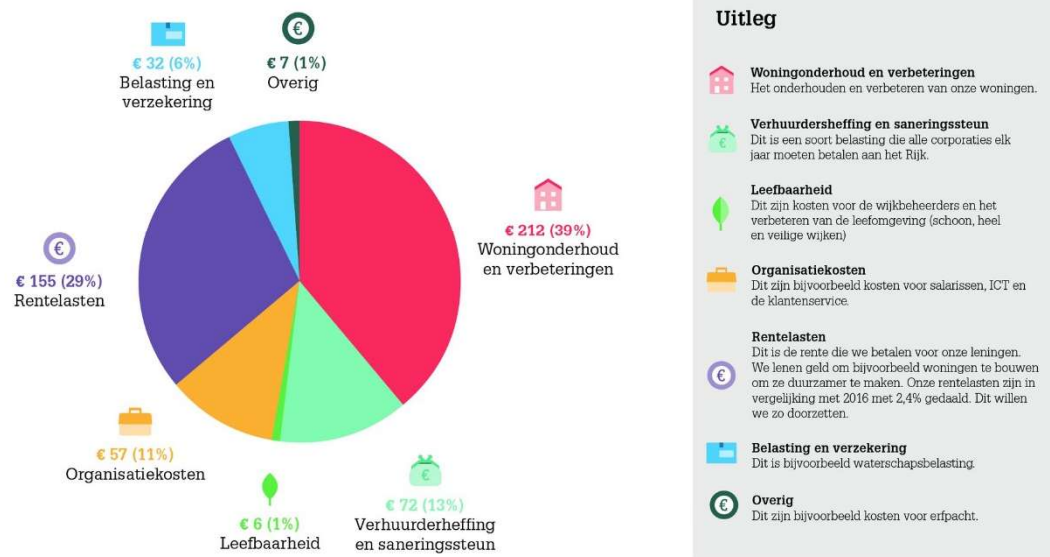
Drempels buiten de woning en grotere ingrepen in de woning kunnen worden aangevraagd via de WMO Helpdesk Weesp via (0294) 491 391.

Overzicht van waar uw huur aan wordt besteed

U betaalt elke maand huur aan Ymere. Het grootste deel van de huurinkomsten gaat naar het onderhoud van de woningen. Maar er zijn ook andere dingen die Ymere moet betalen. Zoals rente voor de leningen die we afsloten om woningen te kunnen bouwen. En een flink bedrag dat we aan het Rijk moeten betalen via de verhuurderheffing. Hieronder ziet u wat we allemaal doen met de huurinkomsten (cijfers uit 2016).

Waar gaat uw huur naartoe?

Dit is waar wij de huurinkomsten aan besteden. We gaan uit van een gemiddelde huurprijs van € 541.



Bron: Jaarverslag en jaarrekening 2017. www.ymere.nl

Ymere

Voor meer informatie: ontmoet.ymere.nl/editie-2/waar-gaat-uw-huur-naartoe/

Communicatie met Ymere

Binnen dit thema willen de huurders betere communicatie met Ymere. U wilt Ymere telefonisch goed kunnen bereiken. Daarbij geeft u aan dat de kwaliteit van het personeel beter zou kunnen. U stelt voor dat u meer inzicht krijgt bij wat er genoteerd wordt van uw melding. U wilt betrokken zijn bij wat er speelt in uw complex of buurt. U vindt de klachtenprocedure erg lang en er is niet altijd bekend wie de wijkbeheerders van Ymere zijn in de buurt.

Ymere is op drie verschillende manieren te bereiken.

Webcare WhatsApp: 0613221220 binnen 2 uur antwoord als we open zijn ook op Twitter , Facebook Contactformulier www.ymere.nl/contact.html reactie binnen 3 werkdagen	Bellen Algemeen nummer: 088 000 89 00 open op werkdagen tussen 8.30 - 17.00 uur voor reparaties met spoed ook na 17.00 uur en in het weekend	Balie bezoeken Kom langs maandag t/m donderdag tussen 13.00 - 16.30 uur Of maak van te voren telefonisch een afspraak voor in de ochtend bij uw regiokantoor
---	---	---

Telefonische bereikbaarheid

Ymere is bereikbaar voor alle typen vragen tijdens kantooruren, buiten kantooruren en in de weekenden voor spoedvragen. Voor snelle en korte vragen kunt u ook van WhatsApp gebruikmaken. Het is ook mogelijk om een webformulier in te vullen dit is handig als u 's avonds of in het weekend een vraag wilt stellen. Tijdens kantooruren zijn we ook telefonisch bereikbaar. Bellen heeft soms beperkingen zoals wachttijden of kantooruren. Het hebben van een klantcontactcentrale zorgt ervoor dat we meerdere mensen tegelijk van dienst kunnen zijn en daarmee de wachttijden kunnen beperken.

Wij sturen aan op het snel opnemen van de telefoon en ons streven is om meer dan 50% van de bellers binnen een minuut te woord te staan. Onze bezetting is daarop ingesteld. Na feestdagen en bij onvoorziene gebeurtenissen (heftige regen, stroomstoring, etc.) wordt er altijd meer gebeld. Dan is het snel beantwoorden moeilijker. Het kan dus helaas voorkomen dat er langere wachttijden zijn.

Tip: Men kan altijd even een contactformulier via de website invullen of whatsappen wanneer de wachttijd langer is dan iemand wenselijk acht.

We hebben onlangs ontdekt dat het oude telefoonnummer van De Woningbouw geen juiste boodschap gaf en het daardoor leek dat we niet bereikbaar zijn. Dit is nu opgelost.

TIP: Noteer het nieuwe nummer in uw telefoonboekje of telefoon. 088 000 90 00.

Klantcontactcentrum

Het gebruik van een Klantcontactcentrum heeft voor- en nadelen. Het is misschien minder persoonlijk maar het zorgt er wel voor dat we zo meer huurders tegelijk te woord kunnen staan. Het is belangrijk dat de Klant Contact (KC)-medewerkers goed op de hoogte zijn van wat er in Muiden of Muiderberg speelt. Hier gaan wij meer aandacht aan besteden.

De KC-medewerker is voorbereid op alle mogelijke vragen die u heeft. Het personeel dat bij het Klantcontactcentrum werkt kan in 70% van de gevallen meteen zelf het antwoord op de vraag geven.

In 30% van de gevallen moet een collega of een co-maker het antwoord geven. Een co-maker is een partner van Ymere die bijvoorbeeld de reparatie uitvoert.

Wat voor kan komen is dat de collega niet direct aanwezig is. In dat geval maakt een KC-medewerker een terugbelafsprak zodat de betreffende collega de huurder terugbelt.

Bij een terugbelafsprak hoort u voor de volgende dag 7 uur 's avonds teruggebeld te zijn. Vanaf januari is er binnen Ymere een nieuw systeem dat hier beter en actiever op kan sturen.

Onze medewerkers zijn getraind in het vaststellen welke co-maker een bepaalde dienst levert. Dan brengen ze de huurders daarmee in contact. De co-maker maakt dan een afspraak met de huurder.

Melden van reparaties wie benaderen:

Als u een van de onderstaande nummers belt dan is het belangrijk dat u zo goed mogelijk aangeeft wat het probleem is.

- Reparaties in de woning, Ymere (088 000 89 00) uitvoering door Ymere of KBK.
- Reparaties aan het dak, Ymere (088 000 89 00) uitvoering door Ymere of Klomp.
- Reparaties aan de gevel, Ymere (088 000 89 00) uitvoering door Ymere of KBK.
- Reparaties/verstoppingen aan de riolering, RSS (0800 099 13 13).
- Glasbreuken, Uniglas (0800 022 66 66).
- Lift, Orona (0172 446 111).
- CV, Comfort Partners (0229 28 15 00 of 0900 29 001 00 (lokaal tarief)).
- Installaties, Ymere(088 000 89 00) uitvoering door Comfort Partners.
- Schoonmaak: Ymere(088 000 89 00) uitvoering door De Jager.
- Grofvuil wordt gratis opgehaald, Gemeente Afval Dienst (GAD) (035 699 18 88).
- Gemeente, (035 207 00 00) of via WhatsApp (06 22 70 84 77).

Voor overige vragen (klachten, huur betalingen etc.) belt u met Ymere via 088 000 89 00 of via WhatsApp 06 1322 1220.

Meekijken wat er genoteerd wordt

Bij het maken van een afspraak voor een reparatie wordt er een e-mail bevestiging gestuurd met wat er genoteerd is. Dit wordt nu sinds anderhalf jaar structureel gedaan. Er wordt nu gekeken bij welke andere onderwerpen dat ook belangrijk is. Zodat er zo min mogelijk misverstanden ontstaan. We hebben namelijk ook te maken met de privacywetgeving. Toelichting: e-mail wordt niet als veilig communicatiekanaal gezien en dus is het versturen van persoonsgegevens niet zomaar toegestaan.

Er wordt gewerkt aan een interactief platform "Mijn Ymere" die volgend jaar geïntroduceerd gaat worden. Hier krijgt iedere huurder een eigen account waarop de huurder zelf de eigen informatie als contract, eerder verholpen reparaties, betalingen etc. kan zien.

Bewonerscommissies

In buurten en wijken zijn er bewonerscommissies. De bewoners in een bewonerscommissie gaan met Ymere het gesprek aan over prettig wonen in hun complex of buurt. Deze commissies vormen de ogen en oren van de buurt. Ze overleggen met ons over zaken als onderhoud, renovatie, servicekosten en veiligheid. De overleggen tussen Ymere en de bewonerscommissie zijn 2 keer per jaar. We willen benadrukken dat nieuwe bewonerscommissies zich officieel moeten aanmelden, volgens de daarvoor geldende regels.

Voor meer informatie kunt u kijken op www.hya.nl/onderwerp/startbox-bc-s/ of contact opnemen met Ymere of de Huurdersvereniging WMM.

Leuk nieuws, op de avond zelf is er ter plaatse een bewonerscommissie voor het Kocherplantsoen ontstaan!

Klachtenprocedure

Dit gaat over een officieel ingediende klacht. Het gaat niet over een reparatieverzoek.

De algemene klachtenprocedure is als volgt:

- Binnen 1 werkdag neemt een medewerker contact met u op.
- Binnen 5 werkdagen krijgt u een inhoudelijke reactie en u hoort hoe het nu verder gaat.
- We proberen om binnen 7 weken met u tot een oplossing te komen.

De 7 weken termijn is bedoeld om Ymere in de gelegenheid te stellen een klacht op te lossen. Dit termijn wordt als wettelijk redelijk beschouwd en geeft Ymere de mogelijkheid om orde op zaken te stellen.

De termijn is nagenoeg in lijn met de 6 weken termijn van de Huurcommissie waarna onopgeloste gebreken kunnen worden aangemeld. Pas na het verstrijken van de termijn heeft de wederpartij (klager) de mogelijkheid om naar de Geschillenadviescommissie te stappen.

De meeste klachten worden binnen 1 tot 3 weken opgelost.

Wijkbeheerder



Helmo Schuurman

M 06 29 08 11 13

h.schuurman@ymere.nl

We stellen graag de wijkbeheerder Helmo Schuurman aan u voor. Samen met u werkt hij aan een goede woon- en leefomgeving. U kunt bij hem terecht met vragen over veiligheid, leefbaarheid, schoonmaak en kleine technische vragen in uw woongebouw.

Digitaal Huurderspanel

Wilt u met ons meedenken en invloed uitoefenen op het beleid van Ymere? Meld u dan aan voor ons Digitaal Huurderspanel. Ymere wil de wensen en meningen van zo veel mogelijk bewoners leren kennen. Om zo samen betere producten en beter beleid te maken. Voor informatie en aanmelden gaat u naar www.ymere.nl/huurderspanel.

Gemeente:

Er zijn verschillende onderwerpen die u graag verbeterd zou willen zien. Het gaat over te hard rijden, wielrenners op het pad, de vele klike's, het Ondergrondse Afval Depot, parkeren, bestratingen en het openbaar groen. Er zijn hiervoor een aantal ideeën naar voren gebracht zoals een grasveldje maken van parkeerplekken en het plaatsen van paaltjes of bloembakken op de stoep in Muiderberg. Dit zijn allemaal onderwerpen waar Ymere niet verantwoordelijk voor is maar de gemeente. U zou graag met de gemeente hierover in gesprek gaan.

In gesprek met gemeente

Er zijn verschillende mogelijkheden om met de gemeente in gesprek te gaan en kenbaar te maken waar u verbetering in wil.

- Heeft u een vraag, opmerking of idee? Stuur een mail aan de gemeenteraad: griffie@gooisemeren.nl

- Als u structureel wilt meedenken met de gemeente kunt u zich aanmelden voor het inwonerspanel Gooise Meren Spreekt. U ontvangt regelmatig een vragenlijst, zodat de gemeente weet hoe u denkt over bepaalde onderwerpen.
- Regelmatig houdt de raad gesprekken, deze gaan over concrete voorstellen. u kunt meepraten over deze gesprekken

Voor meer informatie kunt u terecht op de website van de gemeente:

bestuur.gooisemeren.nl/invloed/invloed-op-uw-gemeenteraad.html

Ymere zal bij de gemeente onder de aandacht brengen dat de genoemde onderwerpen onder de bewoners leven.

Tip:

- Fixi is een App die u kan downloaden op uw telefoon waar u melding kan doen van klachten in de openbare ruimte. Fixi is ook via internet te vinden: <https://www.fixi.nl/#/issue/new+map>

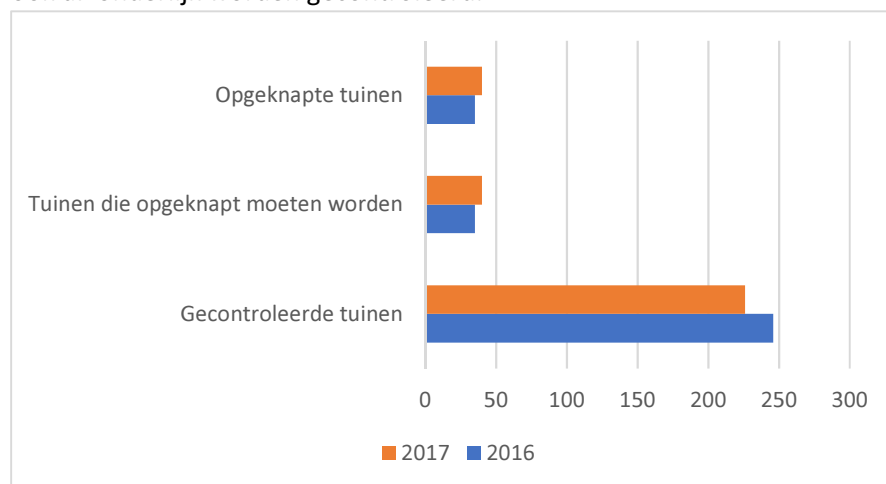
Onderhoud tuinen bewoners:

In dit thema is naar voren gekomen dat de tuinen niet altijd goed onderhouden worden. U zou graag willen dat Ymere de bewoners daarover aanspreekt. En daar dus goed in handhaaft. U vraagt zich af wat we daar in de huurcontracten over opnemen. Daarnaast zegt u dat burens elkaar hier ook op mogen aanspreken. Het is natuurlijk ook zo dat bewoners het soms niet kunnen onderhouden omdat ze oud zijn of niet weten hoe. U stelt ook voor om periodiek de tuinen te beoordelen.

Controle en Handhaving

Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van hun eigen tuin. Ymere controleert of de tuin netjes wordt onderhouden. Voor de handhaving en controle op de tuinen werkt Ymere volgens een plan. Ymere stuurt eerst een aankondigingsbrief. De bewoners zijn dan op de hoogte van de tuincontroles die gaan plaatsvinden. Na twee weken wordt door de wijkbeheerders gecontroleerd op bijvoorbeeld onkruid, hoge bomen en struiken. En op het onderhoud van uw schutting, andere afscheidingen, klimop en of er in de tuin goederen worden opgeslagen.

Wanneer de tuin niet in orde is wordt er een brief verstuurd naar de bewoner met het verzoek om binnen een bepaald termijn de tuin op te knappen. Vaak worden er ook afspraken gemaakt met de bewoners als zij niet binnen dit termijn hun tuin kunnen opknappen. Wanneer de afspraken niet worden nagekomen wordt er een herinneringsbrief gestuurd. Als de bewoner geen actie heeft ondernomen dan wordt er een officiële waarschuwing gegeven. Als er een officiële waarschuwing is gegeven dan worden er juridische stappen ondernomen. Los van deze handhaving kunnen de tuinen ook afzonderlijk worden gecontroleerd.



Overzicht handhaving tuinen

Rondgang beoordeling tuinen samen met Ymere

Als meerdere bewoners zich als groep melden bij de wijkbeheerder dan kunnen ze samen een rondgang gaan maken om te kijken waar verbetering nodig is.

Afspraken in huurcontract

Sinds 2016 wordt de Brochure Welkom Thuis meegegeven met de verantwoordelijkheden van de huurder en van Ymere. Op de website van Ymere kunt u hier ook informatie over vinden.

www.ymere.nl/huurders-en-eigenaren/reparaties-en-onderhoud/overzicht-reparaties-veranderingen/tuin.html

Er staat ook informatie voor onderhoudsvrije tuinen met veel praktische tips.

Hulp

- Behoeftte aan hulp bij onderhoud van de tuin kan gevraagd worden bij de vrijwilligerscentrale van Versa Welzijn. www.versavrijwilligerscentrale.nl
- Vrijwilligershulp via Het Hulp Handje: www.hethulphandje.nl

Fijnstof:

U wil graag meer inzicht over fijnstof omdat mensen daar last van hebben. Waar komt het vandaan? Wie weet er meer van? Ideeën als meer bomen planten en schermen langs de rijkswegen zijn genoemd om er wat aan te doen. Dit ligt buiten de verantwoordelijkheid van Ymere. We kunnen wel zorgen voor goede ventilatie in de woningen.

Meer informatie te vinden

Centraal meldpunt Nederland: meld.nl/melding/milieu/luchtvervuiling/

Ventilatie in de woningen

In de woning kan alleen door het koken op gas en/of een openverbrandingstoestel fijnstof in de woning komen. Goed ventileren is daarbij belangrijk. Als u nog een open verbrandingstoestel heeft meld u dan aan voor veilig verwarmen! www.y-store.nl/veiligverwarmen/

Onderhoud aan de MV installatie

Onderhoud aan de individuele mechanische ventilaties wordt in 2019 uitgevoerd door Comfort Partners. Bewoners worden hierover vooraf geïnformeerd.

Onderhoud aan het gehele systeem is 1x per 6 jaar.

- Onderhoud aan de MV-box.
- Reinigen kanalen.
- Reinigen ventielen.

Onderhoud aan MV-box is 1x per 3 jaar.

In de tussentijd is het altijd goed dat u zelf de ventielen schoonmaakt.