

Terugkoppeling Nieuwsbrief “In Gesprek Met” in Weesp op 20 september en 4 oktober.

Deze bijeenkomst is georganiseerd samen met de huurdersverenigingen om van onze huurders te vernemen 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 die avonden naar voren is gekomen. Daarnaast hebben we zoveel mogelijk informatie verzameld om inzicht en duidelijkheid te geven over hoe dingen werken.



Evaluatie van de avond

Opkomst: 116 huurders

Lid van HV: 31 leden

Aantal aanmeldingen: 155

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

Cijfer gemiddeld: 7,7

Gemiddelde leeftijd: 68

Selectie/Samenvatting van de vragen

Wat vond u van de avond?

- Informatief en interessant.
- Gezellig, goede sfeer.
- Goed initiatief.
- Nuttig. Hopend dat er ook daadwerkelijk wat mee gedaan wordt.

Heeft deze avond een positief effect op prettig wonen?

- Afwachtend, dat moet nog blijken.
- We moeten elkaar kunnen aanvaarden om wie we zijn in deze samenleving.
- Wel als er iets met de aanbevelingen gedaan wordt.
- Zinvol om ook te horen wat er in andere wijken leeft.

Tips voor volgende keer?

- Duidelijk zijn dat het niet om individuele/specifieke situaties gaat. Bij ronde aanbevelingen ging dit niet goed.
- Voor herhaling vatbaar.
- Kleinere opzet, punten korter houden.
- Briefjes op een lange rij plakken zodat velen tegelijk kunnen lezen.

Boos, Ontevreden of Blij

Tijdens de bijeenkomst heeft iedereen opgeschreven op post-its waar ze Boos, Ontevreden of Blij over zijn over het wonen in Weesp.



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 wat Ymere daarin kan betekenen 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, overzicht van projecten _____ pag. 3-5

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

Communicatie met Ymere: telefonische bereikbaarheid, klantcontactcentrum, melden van reparaties wie benaderen, meekijken wat er genoteerd wordt, bewonerscommissies, klachtenprocedure, wijkbeheerder, inloopspreekuur Gemeente, Politie en Ymere, digitaal huurderspanel _____ pag. 8-11

Verbinding zoeken met Medebewoners: tips _____ pag. 11

Parkeren _____ pag. 11

Gedrag, omgeving en zwerfvuil: handhaving, en betere voorzieningen, voorlichting, acties, tips _____ pag. 12

Burenoverlast: stappenplan, overzicht van wijkagenten _____ pag. 12-13

Tuin en Groen: controle en handhaving, onderhoud achterpaden, wateroverlast in privé tuinen, Gemeente Afval Dienst, idee voor centrale tuin, tips _____ pag. 13-14



Onderhoud:

Aan de gesprekstafel kwam naar voren dat de bewoners graag meer inzicht willen hebben wat de plannen in onderhoud en renovatie zijn. Ze gaven aan dat sommige woningen soms koud zijn, scheuren hebben of achterstallig onderhoud hebben. Reparaties worden niet altijd goed opgelost. Toezicht op de werkzaamheden zou beter moeten/kunnen. En Ymere zou beter moeten 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 vele 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 onderhoudsingreep. Naast Planmatig Onderhoud en Projectmatige Woningverbetering, kunnen er ook maatregelen als funderingsherstelwerkzaamheden, badkamer/keuken, toiletvervangingen en plattegrondwijzigingen aan de orde 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 de 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, de 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 via onderstaande link bekijken: www.ymere.nl/huurders-en-eigenaren/reparaties-en-onderhoud/onderhoud-buitenkant.html

Hier kunt u uw postcode met huisnummer invullen en krijgt u te zien 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 wordt 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 contact opnemen met de kwaliteitsinspecteur.

Ymere ontvangt iedere dag veel 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. Neem dan contact op via het algemene nummer van Ymere.

Overzicht van projecten:

- Sportparklaan, Renovatie. De co-maker Bouwbedrijf van Lith is geselecteerd. Zodra hier meer over bekend is informeren we de huurders
- Talmastraat, Funderingsherstel in uitvoering, bewoners krijgen gedurende de werkzaamheden een wisselwoning en keren na de werkzaamheden terug.
- Tuinkade, Renovatie. Met bewoners plan aan het vormen. Ingreep zal zodanig zijn dat bewoners (tijdelijk) zullen moeten verhuizen.
- Plataanlaan, Renovatie na 2020.
- Hogewey ter plaatse van gesloopte Kostverlorenflat, Nieuwbouw.
- Kastanjelaan, Sloop en Nieuwbouw, bewoners gaan verhuizen.
- Kostverlorenstraat, Sloop en Nieuwbouw. Leegstandsbeheer zal kort voor sloop beëindigd worden.

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.

Camera's

Camera's in een flat zouden moeten helpen om verkeerd gedrag tegen te gaan. De beelden mogen volgens de wet niet zomaar gebruikt worden. Dit gaat via de officier van justitie. De wijkbeheerder mag deze beelden wel bekijken. Wat belangrijk is dat u met een heel nauwkeurige tijd en datum dit verzoek geeft aan de wijkbeheerder of politie. Dan kan een bewoner aangesproken worden op zijn gedrag. Indien dat nodig is.

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 worden afgegeven 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

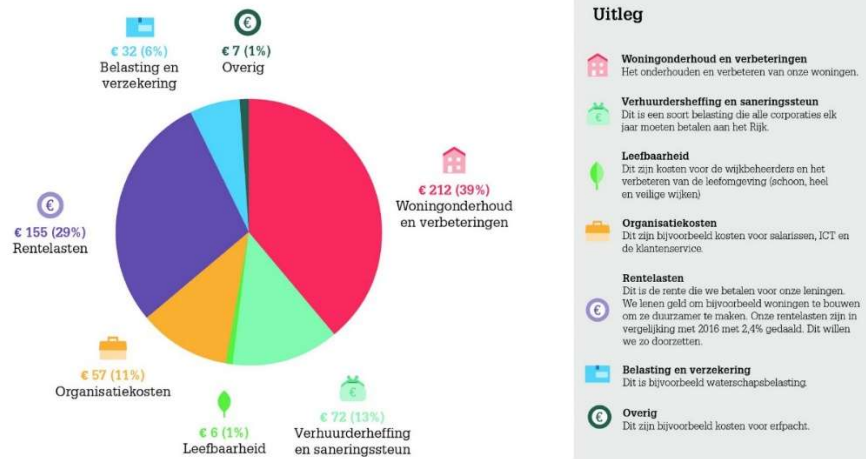
Drempels buiten de woning en grotere ingrepen in de woning kan worden aangevraagd via de WMO Helpdesk Weesp via (0294) 491 391.

Overzicht van waaraan uw huur 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 dat Ymere telefonisch goed bereikbaar is. 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 en u vindt dat de klachtenprocedure erg lang is. En er is niet altijd bekend wie de wijkbeheerders van Ymere zijn in de buurt.

Ymere is op drie verschillende manieren goed bereikbaar.

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

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 89 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 Weesp 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 Van Lambalgen, Ancora, M&M, De Neven
- Grofvuil wordt gratis opgehaald, Gemeente Afval Dienst (GAD) (035 699 18 88).
- Gemeente (0294 491 391).

Voor overige vragen (klachten, huurbetalingen 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 en 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.

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. Deze 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.

Wijkbeheerders



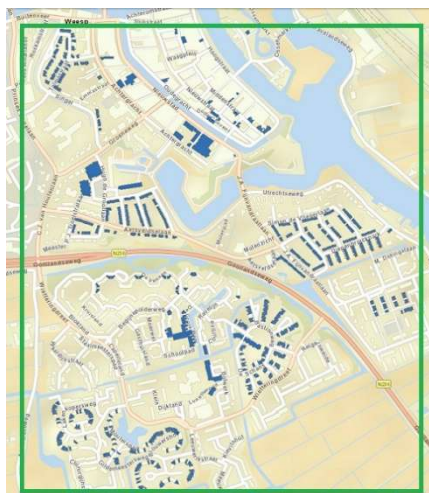
Younes Aït Ben Hadou
M 06 46 43 59 51
y.aitbenhadou@ymere.nl



Helmo Schuurman
M 06 29 08 11 13
h.schuurman@ymere.nl

We stellen graag de wijkbeheerders aan u voor. Younes Aït Ben Hadou en Helmo Schuurman. Samen met u werken zij aan een goede woon- en leefomgeving. U kunt bij hun terecht met vragen over veiligheid, leefbaarheid, schoonmaak en kleine technische vragen in uw woongebouw.

Verdeling gebieden Rood: Younes, Groen: Helmo



Inloop spreekuur Gemeente, Politie en Ymere

Van 14.00 tot 15.00 uur.

Elke 2e dinsdag van de maand in de Bibliotheek, Oudegracht 67, 1381 XX Weesp.

Elke 4e dinsdag van de maand in de Buurtkamer, Kastanjelaan 2a, 1382 RC Weesp

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.

Verbinding zoeken met medebewoners:

In dit thema is gesproken over hoe we met elkaar ervoor kunnen zorgen dat de sociale samenhang verbetert. Belangrijk wat tijdens de avond naar voren is gekomen, is dat er meer verbinding en contact met elkaar gemaakt moet worden omdat mensen de sociale samenhang missen. Ymere heeft een aantal dingen gedaan om huurders hierbij te helpen. Zo zijn er complexgesprekken geweest om woonafspraken te maken in Hogewei en de Schilders, Dichtersbuurt. En Ymere ondersteunt de Buurtkamer de Kastanje. We hebben ook budget beschikbaar als bewoners een beterbuurtplan hebben. In de onderstaande tekst is er een verzameling gemaakt van allerlei voorzieningen en mogelijkheden in Weesp om meer verbinding met andere bewoners uit Weesp op te zoeken. We horen het graag als u een initiatief hebt opgepakt.

Tips:

- Weesper Facebook, daar worden alle activiteiten in Weesp op gemeld.
- Weesperkei leefbaarheidsbudget van gemeente Weesp, www.weesp.nl/weesperkei/
- Beterbuurtplan, leefbaarheidsbudget van Ymere, www.ymere.nl/huurders-en-eigenaren/betere-buurt/betere-buurtplan.html
- Met de Plusbus van Versa Welzijn kunnen uitjes georganiseerd worden. www.versawelzijn.nl/
- Sociaal Wijkteam: Zelfstandig zijn en mee kunnen doen met de maatschappij. Ook met een beperking de dingen (blijven) doen die u graag wilt (blijven) doen. Veel mensen vragen hiervoor hulp aan burens, familie of vrienden. Als in uw omgeving niet de juiste hulp te vinden is, kan de gemeente mogelijk zorgen voor een oplossing., www.weesp.nl/inwoners/jeugdhulp-zorg-werk/42648/
- Er zijn verschillende dingen te doen in de Buurtkamer De Kastanje, Kastanjelaan 2a. U kunt hier zelf ook initiatieven inbrengen, zoals deze ideeën die op de avond genoemd zijn.
 - Spelletjesavond/dag organiseren.
 - Workshop koken voor alleenstaanden
- Wees welkom in het Lichthuis, Waagplein 10, elke dinsdag van 9.30 tot 12.00 uur.
- Maatjes en buddy's gevraagd door Versa Welzijn.
- Maatjesproject Gooi en Vechtstreek, Ontmoet & Groet in gebouw Papelaan 99 elke woensdag van 13.00 tot 15.30 uur.

Heeft u interesse om ook woonafspraken in uw complex met meer bewoners te maken? Neem dan contact op met uw wijkbeheerder.

Parkeren:

Bij dit thema is gesproken over de hoeveelheid parkeerplaatsen, parkeergarages, parkeerbeleid betaald parkeren, parkeervergunningen en duidelijke parkeervakken.

Parkeerplaatsen zijn in de meeste gevallen de verantwoordelijkheid van de gemeente. De gemeente bepaald ook de parkeernorm bij nieuwbouwprojecten. Daar moet Ymere zich dan aan houden. Ymere gaat bij nieuwbouw ook altijd het gesprek aan met omwonenden. Ook dit onderwerp kunt u bespreken tijdens het inloopsprekkuur in de Buurtkamer of Bibliotheek waarbij de gemeente aanwezig is. Of zelf bellen met de gemeente (0294 491 391).

Gedrag, omgeving en zwerfvuil

In dit thema is naar voren gekomen dat bepaald gedrag in combinatie met bepaalde voorzieningen ongewenst resultaat oplevert waardoor er te veel vuil op straat ligt. U heeft nagedacht over wat hiervoor nodig is om dit te verbeteren. Meer handhaving, in gesprek gaan met de wijkagent, betere voorzieningen, persoonlijke voorlichting en mogelijk gezamenlijke prikacties.

Handhaving en betere voorzieningen

Dit is de verantwoordelijkheid van de Gemeente Afval Dienst (GAD). Ymere heeft gevraagd of het GAD wil aansluiten op het inloopspreekuur met gemeente, politie en Ymere. De wijkagent is ook tijdens dit spreekuur aanwezig. Tijdens het inloopspreekuur is de gemeente ook het aanspreekpunt voor de zaken die over het GAD gaan. Hoe meer meldingen er richting het GAD gaan hoe duidelijker de noodzaak voor hun wordt. Daarnaast kunt u bellen met het GAD (035 699 18 88) en e-mailen aan Meedenken@GAD.nl.

Voorlichting

Persoonlijke voorlichting aan bewoners zou kunnen helpen om hier verbetering in te brengen. Ymere brengt dit bij een kennismakingsgesprek onder de aandacht. De burens en de huurdersvereniging kunnen daar ook een rol in spelen.

Acties

Bewoners die bijvoorbeeld een prikactie willen organiseren kunnen contact met de gemeente en de wijkbeheerder opnemen zodat we dit gezamenlijk kunnen organiseren.

Tip

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

Burenoverlast

In dit thema ging het over hoe je met burenoverlast om moet gaan. Hoe spreek je elkaar aan? Wat zijn je mogelijkheden? Wie kan erbij helpen?

Stap 1: Praat met uw burens

Misschien weten uw burens niet dat zij overlast geven. Het is belangrijk dat u met uw burens in gesprek blijft. Praat met uw burens op een rustig moment. Ymere heeft een stappenplan overlast. Hierin staan tips om u te helpen met een gesprek met uw burens. www.ymere.nl/huurders-en-eigenaren/overlast/stappenplan-overlast.html. Daarnaast zijn er tips over plezierig wonen.

Stap 2: Voor hulp schakelt u buurtbemiddeling in

Komt u er niet uit met uw burens? Dan raden wij u aan om Versa welzijn in te schakelen. Versa Welzijn bemiddelt bij burenruzie. Zij hebben de kennis en ervaring om u te helpen. U kunt in vertrouwen met hen praten. Zij zijn te bereiken op het telefoonnummer (035) 623 11 00 of via e-mail buurtbemiddeling@versawelzijn.nl. Hierbij de link naar de website www.versawelzijn.nl/hulp-advies/buurtbemiddeling/

Stap 3. Noteer nieuw overlast minimaal 2 weken in het logboekformulier

Op de website van Ymere bij overlast vindt u het logboekformulier(zie link hieronder). Op het logboekformulier noteert u wat de overlast is. Ook geeft u aan wanneer en hoelang u overlast heeft. Hebben andere buurtbewoners ook overlast van deze veroorzaker? Geef hen dan ook dit logboekformulier en vraag of zij de overlast ook willen noteren. U kan het logboekformulier ook telefonisch opvragen. Het bijgehouden logboek kan naar ons worden verstuurd of u kan het aan de balie afgeven. Met de logboekformulieren kunnen wij verdere stappen ondernemen. Als wij binnen de opvolgende maand geen meldingen ontvangen, kunnen wij u niet verder helpen.

Let op!

De overlastklachten kunnen via de website van Ymere worden ingediend. Zie link www.ymere.nl/huurders-en-eigenaren/overlast/stappenplan-overlast.html. Op de site zelf van Ymere staat ook bruikbare informatie hoe men kan omgaan met de overlast. De overlast kan ook telefonisch worden gemeld. De huurders dienen dan het algemene nummer te bellen 088 000 89 00 en vragen naar de afdeling overlast.

Overzicht van wijkagenten

De wijkagenten kunt u ook benaderen als u overlast ervaart en hun hulp wilt. De volgende wijkagenten zijn werkzaam in Weesp: Wilma Smit, Walter Langendorff, Victor van Straten en Femke van Mosel.

Link naar het overzicht van de wijkagenten: www.politie.nl/mijn-buurt/wijkagenten?geoquery=Weesp%2C+Nederland&distance=5.0

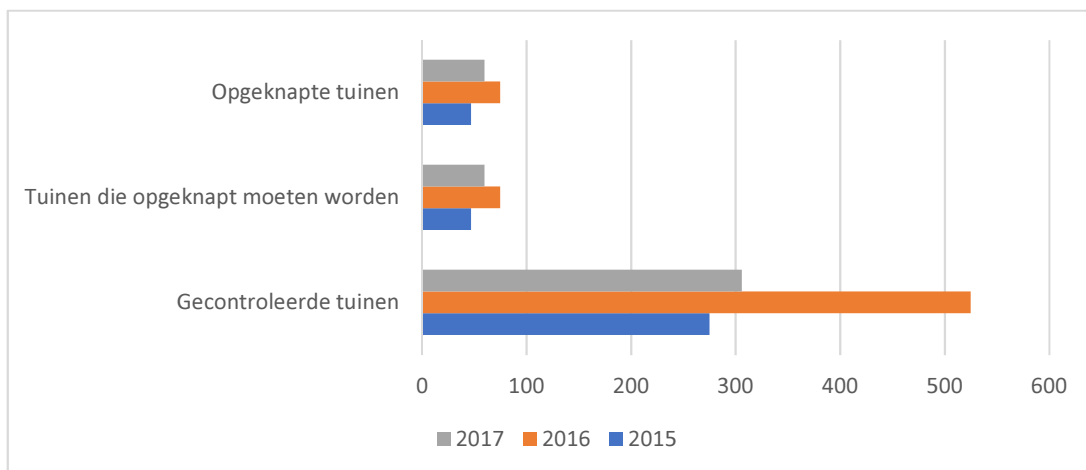
Tuin en groen

In dit thema is naar voren gekomen dat de tuinen en achterpaden niet altijd goed onderhouden worden. U zou graag willen dat Ymere de bewoners daarover aanspreekt. En daar dus goed in handhaaft. 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 heeft ook aangegeven dat de vele kliko's zorgen voor overlast en onveilige situaties.

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 deze 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

Onderhoud achterpaden

Door adviesbureau Smit Groenadvies worden alle achterpaden (brandgangen) van Ymere geïnterpreteerd.

- Ter plaatse wordt de staat van het achterpad beoordeeld.
- En wordt op basis van kadastrale kaarten bepaald wie de eigenaar is van het achterpad (Ymere, Gemeente of Particulieren).

De achterpaden die van Ymere zijn en groot onderhoud nodig hebben worden in de begroting van het Planmatig Onderhoud opgenomen. De verwachting is dat in 2019 alle achterpaden zijn geïnspecteerd en dat vanaf 2020 de achterpaden gepland kunnen worden voor groot onderhoud, waarbij de slechtste achterpaden als eerste worden uitgevoerd. Mocht er bij u sprake zijn van een slecht achterpad dan kunt u dat altijd melden bij Ymere. Wij gaan dan vooruitlopend op de inventarisaties een inspectie uitvoeren.

Klein-onderhoud, zoals regelmatig verwijderen van onkruid is verantwoordelijkheid voor de huurders die aan het achterpad wonen.

Wateroverlast in privé tuinen

Als u wateroverlast heeft in uw tuin kunt u dit melden bij Ymere. Dan kan er gekeken worden waar eventueel het probleem ligt.

Gemeente Afval Dienst (GAD)

Maatwerk voor Kliko's (bv voor groenafval) en tuinen. Melden bij Meedenken@GAD.nl

Idee voor een centrale tuin

Ymere gaat aan de bewonersgroep voorleggen of ze het een goed idee vinden om een centrale tuin te realiseren in het renovatieproject Tuinkade in het centrum. Het idee is: In de Centrale tuin in het centrum kan je terecht voor hulpvragen en een kopje koffie. De hele uitwerking moet dan natuurlijk nog plaats vinden. Maar het zou geweldig zijn als dit er kan komen.

Tips

- Buurtpanels houden ook gezamenlijke inspectierondes in de buurt. Zie plaatje van de verdeling op de website link: www.weesp.nl/inwoners/buurtpanels_42986/
- Behoeftte aan hulp bij onderhoud aan de tuin kan gevraagd worden bij de vrijwilligerscentrale van Versa Welzijn. www.versavrijwilligerscentrale.nl
- Op onze website is nog meer informatie te vinden over het onderhoud van uw eigen tuin: www.ymere.nl/huurders-en-eigenaren/reparaties-en-onderhoud/overzicht-reparaties-veranderingen/tuin.html