

# Aan tafel #1

heemwonen.nl

Bewonerskrant HEEMwonen | Redactieadres: Postbus 135, 6460 AC Kerkrade | Jaargang 1 | januari 2013

## Aan tafel! Fusiekrant



Onze bewonerskrant heet 'aan tafel'. Die naam hebben we natuurlijk niet voor niets gekozen. Want de medewerkers van HEEMwonen gaan letterlijk met u aan tafel. Op ons kantoor aan de Pasweg 1 in Landgraaf, in de wijk of bij u thuis! Aan uw eigen vertrouwde keukentafel.

Contact  
gegevens



Ger Logister, directeur Wonen: 'Hierbij ontvangt u een speciale bewonerskrant in het kader van de fusie. Vanaf 1 januari 2013 is de fusie een feit: Land van Rode, Ubach over Worms en Hestia groep werken voortaan samen onder de naam HEEMwonen: een ondernemende en betrokken woningcorporatie actief in de regio Landgraaf en Kerkrade. Hier maken wij het verschil in de wijk en werken wij aan betaalbaar wonen en prettig leven. In deze krant leest u welke gevolgen de fusie voor u als huurder heeft'.

Telefoon: (045) 645 44 44



Onze contactgegevens zijn gewijzigd. Onze circa 100 medewerkers staan van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur voor u klaar. Tijdens kantooruren kunt u ons bereiken op telefoonnummer (045) 645 44 44. Ger Logister: 'Wij doen ons uiterste best om de overgang naar de nieuwe organisatie zo vlot mogelijk te laten verlopen. Omdat de techniek ons af en toe nog in de steek laat, is de bereikbaarheid momenteel nog niet zoals het zou moeten. Wij werken achter de schermen hard aan verbetering en vragen hiervoor uw begrip.'

Telefoon (045) 645 44 44  
Bezoekadres Pasweg 1, Landgraaf  
Spoed buiten kantooruren (045) 645 44 44  
Glas- of ruitschade (abonnement): 0800 4527234 (gratis)  
E-mailadres info@heemwonen.nl  
Website www.heemwonen.nl  
Woningaanbod en inschrijven www.thuisinlimburg.nl

.....waar je thuis bent



## Glasverzekering

Heeft u nog geen glasverzekering? Dan kunt u deze heel eenvoudig aanvragen via ons servicecentrum op telefoonnummer (045) 645 44 44. Een glasverzekering kost u slechts één euro per maand en bij glas- of ruitschade wordt vervanging voor u geregeld. Vanaf 1 januari 2013 heeft HEEMwonen een overeenkomst gesloten met Glastotaal Beheer om u de beste service te kunnen bieden in geval van glasschade. Bij glasschade kunt u dan direct contact opnemen met dit bedrijf. Het gratis meldnummer bij glasschade is: 0800 45 27 234. Heeft u géén glasverzekering? Dan bent u zelf verantwoordelijk voor de reparatie.



## Serviceabonnement

Om het u als bewoner gemakkelijk te maken, biedt HEEMwonen voor een groot gedeelte van het klein dagelijks onderhoud een serviceabonnement aan. U betaalt dan 6 euro per maand en wij voeren kleine reparaties uit die eigenlijk de verantwoordelijkheid van u als huurder zijn.

U kunt zich op ieder gewenst moment aanmelden. Dit kan op verschillende manieren:

- Op onze website kunt u een aanvraagformulier downloaden. Dit kunt u invullen en naar ons opsturen.
- U kunt bellen met ons servicecentrum op telefoonnummer (045) 645 4444.
- Een laatste mogelijkheid is langskomen op ons kantoor aan de Pasweg 1 in Landgraaf.

U sluit het serviceabonnement af voor minimaal een jaar. Als u het abonnement wilt stopzetten kan dat aan het einde van het jaar, anders loopt het abonnement automatisch door. Houdt u bij opzegging rekening met een opzegtermijn van één maand.



## Servicecentrum

Als u HEEMwonen tijdens kantooruren belt op telefoonnummer (045) 645 44 44 met een algemene vraag of opmerking wordt u geholpen door de medewerkers van ons servicecentrum. Het servicecentrum is het centrale punt waar alle telefoontjes binnenkomen. Als u een cv-storing heeft, komt u via een keuzemenu uit bij de cv-installateur die u direct verder helpt. Heeft u glas- of ruitschade bel dan gratis met Glastotaal Beheer: 0800 452 72 34.



## Waar kan ik terecht met reparatieverzoeken?

Gaat er iets kapot in huis, zoals de kraan, de CV-ketel of heeft u glas- of ruitschade? Dan is het goed om te weten dat HEEMwonen 24 uur per dag voor u klaar staat!

In geval van spoed kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week bellen met HEEMwonen op telefoonnummer (045) 645 44 44.

## Spoedgevallen buiten kantooruren

Heeft u buiten de kantooruren een spoedgeval? Zoals een gesprongen waterleiding, dan kunt u bellen met het telefoonnummer (045) 645 44 44. U wordt dan direct geholpen door iemand van onze wachtdienst.

• Bij **niet-spoedeisende reparaties** kunt u op werkdagen bellen met ons servicecentrum (045) 645 44 44 of langskomen aan ons kantoor aan de Pasweg 1 in Landgraaf.

• Heeft u een **CV-storing**? Bel dan altijd (ook buiten onze kantooruren en in het weekend) ons servicecentrum (045) 645 4444. Via een keuzemenu komt u direct terecht bij de juiste CV-installateur die u verder kan helpen.

• Heeft u **glas- of ruitschade**? Als u een glasverzekering bij HEEMwonen heeft afgesloten, kunt u direct bellen met Glastotaal Beheer. Het gratis meldnummer bij glasschade is: 0800 45 27 234. Heeft u geen glasverzekering? Dan bent u zelf verantwoordelijk voor de reparatie. Zie ook verderop het artikel hierover.

Bij sommige reparatieverzoeken komt onze technisch beheerder bij u langs om een juist beeld te krijgen van de situatie. Hij maakt hiervoor een afspraak met u. Vraagt u zich af wie verantwoordelijk is voor een reparatie in huis? Kijk dan op onze website [www.HEEMwonen.nl](http://www.HEEMwonen.nl) in de folder Onderhoud en reparaties.



## Nieuw logo

Bij onze nieuwe naam HEEMwonen hoort een nieuw logo: een beeldmerk waaraan u ons herkent. Ons nieuwe logo zult u aantreffen op ons briefpapier, enveloppen, e-mails en overige post van HEEMwonen. Het huis met de wortels geeft aan waar onze roots liggen: in de wijk waar u woont. Het huisje geeft onze belangrijkste focus aan: wonen. Het beeldmerk geeft dus de plek aan waar u zich thuis voelt. Vandaar dat u de zin 'waar je thuis bent....' ook op onze poststukken zult zien. Duidelijk en herkenbaar!



## Ons bezoekadres: Pasweg 1

Wilt u persoonlijk langskomen bij HEEMwonen? Bijvoorbeeld om de huur te betalen? Dat kan maar houd er rekening mee dat het bezoekadres van HEEMwonen de Pasweg 1 in Landgraaf is. Wel zijn we op afspraak ook bij u in de wijk aanwezig! Bovendien komen onze medewerkers op afspraak bij u thuis langs. Een afspraak kunt u maken via ons servicecentrum: (045) 645 44 44.



## Internet

Wist u dat op onze website [www.heemwonen.nl](http://www.heemwonen.nl) al onze folders, kluswijzers en formulieren kunt vinden? Ook kunt u via de contactpagina op de website een e-mail versturen naar ons servicecentrum.

## U zoekt een andere woning? [thuis in limburg.nl](http://www.thuisinlimburg.nl)

Net als onze voorgangers bieden wij onze woningen aan via de website [www.thuisinlimburg.nl](http://www.thuisinlimburg.nl). U vindt er diverse woningtypen in Landgraaf en Kerkrade: van appartement tot eengezinswoning en van starterswoning tot wonen met zorg. Als u zich eerder al bij Thuisinlimburg ingeschreven heeft, verandert er voor u helemaal niets. Heeft u zich hier nog niet eerder ingeschreven? Volg dan de stappen onder Inschrijven op de website [www.thuisinlimburg.nl](http://www.thuisinlimburg.nl).



## De huur vooruit betalen

Bij HEEMwonen betaalt u de huur vooruit. Dat betekent dus dat u de huur vóór de 1e van de maand aan ons betaalt. De huur van mei betaalt u dus uiterlijk op 1 mei. Dat kan op verschillende manieren:

- **Automatische incasso**  
De huur wordt automatisch per de 1e van iedere maand
- **Van uw rekening afgeschreven**  
U heeft er geen omkijken meer naar. U kunt een automatische incasso eenvoudig regelen door te bellen met ons servicecentrum (045) 645 44 44.
- **Acceptgiro**  
Maakt u geen gebruik van automatische incasso, dan ontvangt u maandelijks een acceptgirokaart. Wij berekenen hiervoor 2,50 euro aan administratiekosten.
- **Pinnen aan de balie**  
Contant betalen is vanuit veiligheidsoogpunt niet mogelijk. U kunt uiteraard wel pinnen op ons kantoor aan de Pasweg 1 in Landgraaf.
- **Overmaken op de rekening**  
U kunt de huur ook overmaken. Ons bankrekeningnummer is 17.20.90.377. Vermeld bij de betaling altijd uw voor-letter(s), achternaam en volledige adres.

## Overgangsregeling automatische huurbetaling

Huurde u vóór 1 januari 2013 een woning van Hestia groep, Land van Rode of Woningstichting Ubach over Worms en betaalde u de huur automatisch per incasso? Dan geldt een overgangsregeling. De door u gekozen incassodatum blijft voorlopig in stand. Omdat het de bedoeling is dat al onze huurders vooraf de huur gaan betalen, verzoeken wij u de incassodatum te laten aanpassen. U kunt hiervoor bellen met ons servicecentrum (045) 645 44 44 of een mail sturen naar [info@heemwonen.nl](mailto:info@heemwonen.nl). Inzake de overgangsregeling kunt u contact opnemen met onze incassoconsulenten.

## Help, ik heb financiële problemen!

Financiële problemen zijn in deze tijd niet ondenkbaar. Trek op tijd aan de bel als u er zelf niet uitkomt. Wij adviseren u een afspraak te maken met één van onze incassoconsulenten via (045) 645 44 44 of [incasso@heemwonen.nl](mailto:incasso@heemwonen.nl). Samen met de incassoconsulent bekijkt u dan hoe u de betalingsachterstand kunt wegwerken of voorkomen. Als u wilt, komt de incassoconsulent zelfs bij u thuis langs!

## Huurtoeslag

Heeft u recht op huurtoeslag? Vraag dit dan tijdig aan bij de Belastingdienst. Dat kan via de website [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) of via de gratis Belastingtelefoon op telefoonnummer 0800 0543. U kunt ervoor kiezen de huurtoeslag over te laten maken naar HEEMwonen. Wij brengen de huurtoeslag dan direct in mindering op uw huur. Neem hiervoor contact op met ons servicecentrum op telefoonnummer (045) 645 44 44.



## Als u de huur wilt opzeggen

U kunt de huur op elk gewenst moment opzeggen. HEEMwonen hanteert een opzegtermijn van één maand. De einddatum van de huurovereenkomst valt nooit in het weekend of op een feestdag. Een voorbeeld: stel het is vandaag is het 7 oktober en u zegt de huur op. De einddatum van uw huurcontract is dan 6 november. Valt 6 november in het weekend dan loopt de huur door tot de eerstvolgende werkdag ná het weekend.

## Vooropname

Nadat u de huur heeft opgezegd, komt onze technisch beheerder bij u langs. Hij bespreekt dan met u hoe u de woning achterlaat als u gaat verhuizen, welke herstelwerkzaamheden u nog in de woning moet uitvoeren en welke zaken eventueel voor overname in aanmerking komen. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

# Nieuwe gezichten in de wijk

HEEMwonen wil het verschil maken in de wijk. Daarom is het belangrijk dat we weten wat er speelt in de wijk. Onze wijkbeheerders zijn de oren en ogen in de wijk. Zij houden voortdurend de leefbaarheid van uw wijk in de gaten. Ook dienen zij als aanspreekpunt in de wijk. We stellen ze aan u voor:



Senior wijkbeheerder  
Jo Brauers



Kerkrade-west  
Piet Sterk



Kerkrade-west  
Carlo Fens



Kerkrade-Oost  
Harrie Bruls



Kerkrade-Oost  
Jo Vreuls



Nieuwenhagen  
Theo Lintjens



Schaesberg / Ubach over  
Worms Herman Pook



Schaesberg / Ubach over  
Worms Ad Wetzel



## Klachten

Onze dienstverlening is gericht op tevreden klanten. Het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector Woningbouw (KWH) blijft dit voor ons meten. Mocht u desondanks toch een klacht hebben over onze dienstverlening meld uw klacht dan bij HEEMwonen! U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- telefonisch via ons servicecentrum: (045) 645 44 44;
- door op de website het klachtenformulier in te vullen en dit te sturen naar [info@heemwonen.nl](mailto:info@heemwonen.nl);
- per brief aan HEEMwonen, postbus 135, 6460 AC Kerkrade;
- door langs te komen op ons kantoor aan de Pasweg 1 in Landgraaf en uw klacht persoonlijk bij ons te melden. Samen met u bekijken wij vervolgens hoe de klacht is ontstaan en hoe wij deze kunnen oplossen. Mocht u er met HEEMwonen niet uitkomen, is het goed om te weten dat er een onafhankelijke geschillencommissie voor u klaar staat.

## Info over huurdersorganisaties

Bij HEEMwonen zijn vijf huurdersbelangenverenigingen actief: Huurdersraad Kerkrade, Huurdersvereniging Land van Rode, Bewonersbelangenvereniging Nieuwenhagen, Huurdersplatform Schaesberg en Huurdersvereniging Ubach over Worms. Wij behartigen de belangen van de huurders van HEEMwonen. We werken samen in het Centraal Huurders Platform.

Alle zaken die voor huurders van belang zijn, van huurcontract tot en met de leefbaarheid in en om de woning, doorgenomen. Wij zijn ervan overtuigd dat zeker in het begin niet alles vlekkeloos zal verlopen, maar hebben er vertrouwen in dat de kinderziekten die een fusie nu eenmaal met zich meebrengt zo snel mogelijk verholpen zullen worden, zodat u als huurder van deze fusie geen nadeel zult ondervinden. Begin 2013 zal de nieuwe huurdersorganisatie de onderwerpen die nog niet helemaal zijn uitgewerkt verder behandelen. De vijf huurdersverenigingen blijven actief in hun wijk en zijn bereikbaar op de locaties die al bij u bekend zijn:

### Huurdersraad Kerkrade

Adres Kampstraat 69 6466 BR Kerkrade.  
Telefoon 06-51496726.

Verdere informatie via [www.chpf.nl](http://www.chpf.nl) en [infohrk@kpnmail.nl](mailto:infohrk@kpnmail.nl).  
Inlooppreekuren zijn van 14.00 uur - 15.30 uur op de volgende dinsdagen: 15 januari, 12 maart, 7 mei, 25 juni, 27 augustus en 29 oktober 2013. Op die dagen is er, op afspraak, ook spreekuur van 19.00 uur - 20.30 uur.

### Huurdersvereniging Land van Rode

Adres Hoofdstraat 41B, 6461 CN Kerkrade.  
Telefoon (045) 8888042

Verdere informatie via [www.huurdersvereniging-landvanrode.nl](http://www.huurdersvereniging-landvanrode.nl) en [info@huurdersvereniging-landvanrode.nl](mailto:info@huurdersvereniging-landvanrode.nl)  
Inlooppreekuur iedere donderdag van 14.00 uur - 16.00 uur en op telefonische afspraak.

### Bewonersvereniging Nieuwenhagen

Adres Julianastraat 14, 6373 KH Landgraaf.

Telefoon 06-42004308

Inlooppreekuur is op woensdag van 10.00 uur - 12.00 uur.

### Huurdersplatform Schaesberg

U kunt telefonisch een afspraak maken via (045) 2056402 of (045) 5323932. Het huurdersplatform heeft nog geen eigen locatie. Verdere informatie via [www.hpschaesberg.nl](http://www.hpschaesberg.nl) en [info@hpschaesberg.nl](mailto:info@hpschaesberg.nl)

### Huurdersvereniging Ubach over Worms

Tijdelijke locatie Salesianenhof 38, 6374 DW Landgraaf.

Telefoon 06-39256386.

E-mail [huurdersvereniginguw@gmail.com](mailto:huurdersvereniginguw@gmail.com).

Inlooppreekuur op de volgende woensdagen van 9.00 uur - 11.00 uur. 23 januari, 6 februari, 20 februari, 6 maart, 20 maart, 10 april, 24 april, 8 mei en 22 mei 2013.

Wij wensen u bij HEEMwonen prettig en behaaglijk wonen toe. Namens de huurdersorganisaties, Frans Tiggelman

.....waar je thuis bent