

Maris extra

Informatie voor huurders tijdens de coronacrisis

Speciale
uitgave
april 2020



'Samen veilig doorwerken'

Wij lichten graag toe wat dit betekent, voor u en voor ons. Lees verder op pagina 5.



Schoonmaakbedrijf ICS maakt extra schoon bij zorgcomplex Betsy Perk

Doen wat kan

Door de coronacrisis kunnen ook wij niet altijd ons werk doen zoals we zouden willen. Dat heeft ook voor u gevolgen. In deze extra editie van ons bewonersmagazine Maris kunt u lezen hoe wij zo goed mogelijk voor u aan de slag blijven. We lichten toe wat we tijdelijk niet doen, anders doen en extra doen, zoals extra schoonmaak, vaker met u chatten en via de Luisterlijn met u bellen. Uw en onze gezondheid en veiligheid staan hierbij voorop en wij houden ons aan de maatregelen van de Rijksoverheid. Er kan gelukkig ook nog heel veel wel. Veel leesplezier!

Vragen?

Wij zijn telefonisch en online gewoon bereikbaar.

U kunt ons van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur bereiken via 088 25 20 100. U kunt ook met ons chatten, of contact opnemen via Mijn Intermaris. Wij werken echter wel veel vanuit huis. We doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Bedankt voor uw begrip!

03

Leefbaarheid

'Probeer iets milder voor elkaar te zijn.'

Van huisbezoeken tot voorlichtingsavonden: bij de afdeling Leefbaarheid zijn allerlei activiteiten noodgedwongen uit de agenda gehaald. Maar met nieuwe manieren van werken kunnen we nog veel doen. Dat is ook nodig om toenemende problemen te voorkomen. Lees verder op pagina:

04

Verhuur

Hoe gaat het proces van bezichtiging tot opzegging nu?

Bezichtigen, voor- en eindinspecties, contracten tekenen en sleutels inleveren. Tot voor kort verrichten wij deze handelingen samen met u. Hier hebben we andere manieren voor gevonden. Ingeborg van Wijck, Teamleider Verhuur en Verkoop, praat u bij op pagina:

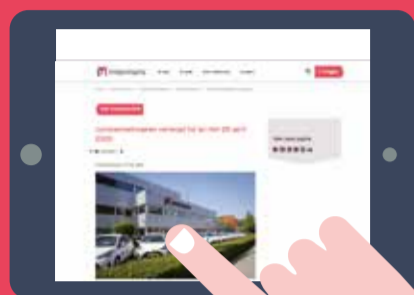
06

Vooruitblik

'Houd straks rekening met langere wachttijden.'

Zodra de maatregelen worden opgeheven, wachten ons nieuwe uitdagingen. Uitgestelde reparatieverzoeken bijvoorbeeld. Han Leurink, directeur Wonen & Vastgoed, werpt een blik vooruit. "De naweën zullen een beroep doen op uw begrip en geduld." Lees verder op pagina:

Bekijk het laatste nieuws online, www.intermaris.nl



Colofon

UITGAVE
Intermaris

TEKSTEN
Stamland Communicatie,
Intermaris

VORMGEVING
PK144 ontwerpers

DRUK
Venhuis Communicatie
Producties

OPLAGE
18.000 exemplaren

Dit magazine is gedrukt op
FSC gecertificeerd papier
door een FSC gecertificeerde drukkerij.

CONTACT
Heeft u een leuk onderwerp voor Maris,
of wilt u zelf een keer met uw verhaal in
ons bewonersblad staan? Stuur dan een
bericht naar redactie@intermaris.nl
of Postbus 554, 1620 AN in Hoorn met
het onderwerp 'Maris'.

Werken vanuit huis

Je ziet het aankomen. Maar als het dichtbij komt, is het toch schrikken: corona. Ik hoop dat u in goede gezondheid bent en in deze onwerkelijke tijd uw draai kunt vinden. Bij mij thuis was het erg wennen met twee kinderen die hier onderwijs krijgen en een geliefde die aan de keukentafel probeert haar schoolklas op afstand les te geven.

Ook ik werk nu zoveel mogelijk vanuit huis. En mis bovenal het directe menselijke contact. Met medewerkers en met huurders. Dat zeg ik ook namens al mijn collega's. Wij hopen allemaal dat het snel over is. Maar de kans is zeker aanwezig dat het nog even gaat duren.

Bewoners centraal

Ook tijdens de coronacrisis staan wat ons betreft de bewoners centraal. Dit betekent dat we moeten doen wat we kunnen, waarbij we de maatregelen van de Rijksoverheid nauwlettend blijven opvolgen. We kijken vooral naar wat er wél mogelijk is. Wij gaan daarom vaker met u in gesprek en leveren waar maatwerk mogelijk om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Dit betekent dat u soms misschien wat langer moet wachten, of dat we niet altijd direct een volledige oplossing kunnen bieden. Ik heb nu al gemerkt dat u hiervoor veel begrip heeft. Dat waarderen wij ontzettend!



In deze extra Maris informeren wij u graag over hoe InterMaris in de coronacrisis zo veel en veilig mogelijk doorwerkt, en hoe wij ons al voorbereiden op de terugkeer naar een normaal leven. Tot die tijd: pas op, kijk naar elkaar om en hopelijk snel: tot ziens!

En natuurlijk wensen wij u, ondanks de coronamaatregelen, een vrolijk Pasen!

Directeur-bestuurder Cees Tip

Bewoners & Leefbaarheid

'Probeer iets milder voor elkaar te zijn. Iedereen zit thuis, in dezelfde situatie'



Tanneke van den Berg, Teammanager Bewoners & Leefbaarheid

Van huisbezoeken tot voorlichtingsavonden; er zijn allerlei activiteiten noodgedwongen uit de agenda gehaald. Maar met nieuwe manieren van werken kunnen we nog veel doen. Dat is ook nodig, want we merken dat burenoverlast en betalingsproblemen nu toenemen.

De Rijksoverheid heeft ons opgeroepen in thuisquarantaine te gaan. Flatten the curve. Niet lang daarna steeg onze curve van overlastmeldingen. Iedereen thuis, meer leefgeluiden, meer ergernis. Tanneke van den Berg, Teammanager Bewoners & Leefbaarheid van InterMaris, roept op tot verdraagzaamheid. "Het is volstrekt normaal dat je nu meer geluiden van de burens hoort. Maar iedereen zit in dezelfde situatie. We kunnen dus maar beter proberen iets milder te zijn en begrip te tonen, óók wanneer een buurman aan ú vraagt of het iets zachter mag."

Oog voor elkaar

Huisbezoeken zijn voorlopig verleden tijd voor de medewerkers Leefbaarheid. Ze zijn wel volop aanwezig in de wijken. Wandelend, fietsend of in de auto houden zij een oogje in het zeil. Waar nodig schuiven zij briefjes door de brievenbus en overig bewonerscontact verloopt telefonisch. Zij zien ook nieuwe mooie dingen ontstaan, zoals bewoners die voor elkaar koken of boodschappen doen. Tanneke: "Wanneer bewonerscommissies nieuwe initiatieven ontplooiën, blijft InterMaris natuurlijk openstaan voor ondersteuning waar mogelijk!"

Eenzaamheid

In deze crisistijd ondervindt Tanneke meer dan ooit hoe waardevol de nauwe banden zijn tussen InterMaris en haar netwerkpartners, zoals politie, gemeente, zorg en welzijn. "Neem nou eenzaamheid onder ouderen. Dat probleem heeft nu nog meer aandacht nodig. Wanneer zij ons eigenlijk bellen voor een praatje, prikken wij daar zo doorheen. Gespecialiseerde hulp is dan altijd dichtbij. We zijn daarom ook een Luisterlijn gestart. Iedereen die zijn of haar verhaal even kwijt wil, kan bellen. Het nummer is 088 25 20 100 en vervolgens optie 5 in het keuzemenu."

Betalingsproblemen

Een ander gebied dat extra oplettendheid vraagt, is de financiële situatie van huurders. De eerste zzp'ers die door de coronacrisis kampen met het weggeven van inkomsten hebben zich al gemeld. "Juist nu is het belangrijk om betalingsproblemen te voorkomen. Huurders die financieel in de knel komen, proberen wij te helpen met een betalingsregeling op maat. Ook hierbij werken wij samen met deskundige partners, zoals WerkSaam en Halte Werk. Zij verlenen bijzondere bijstand aan zzp'ers. Het is vooral belangrijk dat mensen zich tijdig bij ons melden. Niemand staat er alleen voor."

Wat heb je van afgelopen weken geleerd?

"Dat ons team, maar ook mijn andere collega's bij InterMaris, nóg socialer zijn ingesteld dan ik al dacht. Vanaf het begin zetten we met z'n allen de schouders eronder, zorgden we voor thuiswerkplekken en bedachten we creatieve oplossingen. Pure teamgeest."

Voorjaarstip

Bent u veel thuis en heeft u voorjaarskriebels? Dit is dé tijd om de tuin klaar te maken voor de zomer. Lekker planten verpotten, oude planten verwijderen en losse bladeren weghalen. Kijk schuttingen na en fris uw tuinmeubilair op. En daarna... genieten van het zonnetje!

Laat het ons weten via info@intermaris.nl



Zijn uw contactgegevens nog juist?

Sommige werkzaamheden kunnen we nu helaas niet uitvoeren. We kunnen wel aan de slag met het bijwerken van contactgegevens. Als die van u kloppen, kunnen wij u in de toekomst beter bereiken. Dus heeft u sinds kort een ander telefoonnummer? Of nieuw emailadres? Laat het ons weten via info@intermaris.nl.

Desinfecteren en schoonhouden

Wist u dat InterMaris de algemene ruimtes van hoogbouwcomplexen nu veel vaker laat desinfecteren? We kijken per wooncomplex wat nodig is. Wij raden bewoners aan om ook regelmatig hun eigen deurknoppen schoon te maken en de gemeenschappelijke ruimtes leeg en schoon te houden.

Hartjes

Ook InterMaris geeft gehoor aan de oproep 'een rood hart voor alle medewerkers in de zorg' en plaatst een t-shirt met daarop een hart achter het raam. Wij zijn dankbaar voor wat zij in de zorg doen. #mijnhartvoordezorg.



Actuele maatregelen

De maatregelen vanwege het coronavirus veranderen regelmatig. Misschien zijn de richtlijnen die in deze Maris worden genoemd inmiddels achterhaald of aangescherpt. Actuele informatie over onze werkzaamheden vindt u altijd op www.intermaris.nl. U kunt ons ook volgen op Facebook.



Ingeborg van Wijck, Teamleider Verhuur & Verkoop

Verhuurproces

'Heel onwennig, maar het staat nieuw woongeluk niet in de weg!'

Bezichtigen, voor- en eindinspecties, contracten tekenen en sleutels inleveren. Tot voor kort verrichten wij deze handelingen samen met u. Hier hebben we andere manieren voor gevonden. Ingeborg van Wijck, Teamleider Verhuur en Verkoop, praat u bij.

Koppen bij elkaar

"Meteen nadat premier Rutte de eerste coronamaatregelen aankondigde, hebben wij de koppen bij elkaar gestoken. Via digitale beeldverbindingen uiteraard. Verhuisplannen van huurders laten zich namelijk niet tegenhouden door een virus. Althans, dat dachten wij. Inmiddels weten we dat mensen alleen nog van woning wisselen in noodgevallen. Doorstromers bijvoorbeeld wachten liever tot ze alles weer normaal kunnen regelen", vertelt Ingeborg. "En dat is logisch."

Huurbetaling

Ondersteuning wanneer de coronacrisis uw portemonnee raakt

De uitbraak van het coronavirus heeft veel gevolgen. Niet alleen voor onze gezondheid en sociale leven, maar misschien ook financieel. Sommige zzp'ers bijvoorbeeld zien hun inkomen teruglopen of zelfs helemaal wegvallen. Dat kan een weerslag hebben op de huurbetaling.

Intermaris wil u hierbij ondersteunen waar mogelijk. Omdat elke situatie anders is, gaan wij met u in overleg over een betalingsregeling. Geen standaardoplossing maar maatwerk, afgestemd op uw mogelijkheden. Wanneer er sprake is van een huurbetalingsachterstand door deze crisis, gaan wij de komende tijd ook niet over tot incasso of ontruiming.

Ondervindt u financiële schade door de coronacrisis?

Bel ons. Dan kunnen we mogelijke problemen in een vroeg stadium beperken. Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur via 088 25 20 100.

Wat loopt anders?

Woning bezichtigen

U kunt de woning pas bekijken als deze helemaal leeg is. Hierdoor duurt het wat langer voordat de woning op Woonmatch staat.

Contract tekenen

U ontvangt eerst per e-mail het huurcontract. U kunt ons bellen met vragen. Daarna ligt het contract voor u klaar in de woning en kunt u deze, nadat u zelf een rondje door de woning heeft gemaakt, ondertekenen. De Verhuisadviseur wacht buiten op u.

Bij het opzeggen van uw woning

Een Verhuisadviseur bespreekt telefonisch met u hoe u de woning leeg, schoon en heel oplevert. Videobellen via FaceTime kan ook: het is handig als de adviseur ook ziet waarover u praat.

Sleutels inleveren

Wanneer de laatste huurday nadert, nemen wij telefonisch contact met u op om te vragen of alles lukt. Wanneer alles netjes is afgesloten, kunt u de sleutels in de brievenbus van ons kantoor doen.

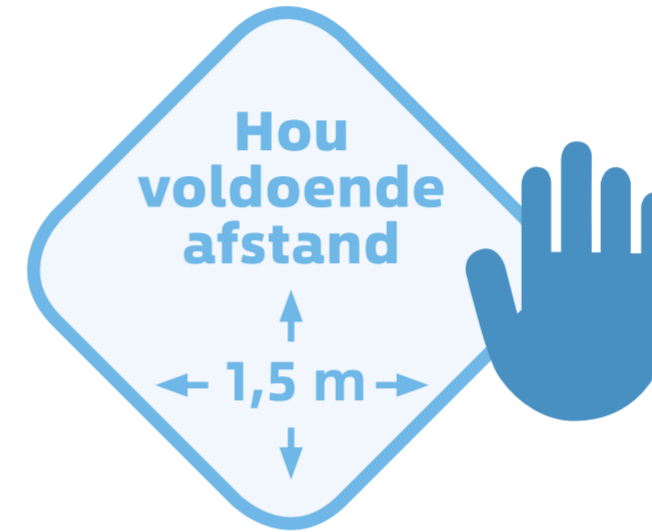
Controle

Nadat u de sleutels hebt ingeleverd, checkt uw Verhuuradviseur of alles volgens afspraak is achtergelaten. Vervolgens mailen of bellen wij u voor de laatste keer op (als het goed is) voor een terugkoppeling. De huurperiode is nu officieel afgesloten.



Onderhoud- en bouwwerkzaamheden

Doorwerken waar kan en overlast beperken



Intermaris blijft zo veel klein en groot onderhoud en nieuwbouw uitvoeren als mogelijk. Dat geldt ook voor de bedrijven waarmee wij samenwerken. Hierbij volgen wij het protocol 'Samen veilig doorwerken', van de Rijksoverheid en bouworganisaties. Wij lichten graag toe wat dit betekent, voor u en voor ons.

Waarom gaat Intermaris nog door met klein en groot onderhoud en nieuwbouw, vraagt u zich misschien af. Wij willen grote achterstanden in onderhoud en nieuwbouw voorkomen. Als we nieuwbouw uitstellen, moeten mensen nog langer wachten op hun gerenoveerde of nieuwe woning. En de woningmarkt is al krap. Door de werkzaamheden te doen die wel binnen de maatregelen mogelijk zijn, beperken we ook zoveel mogelijk de economische schade waar we nu mee te maken krijgen. En uiteraard doen we het binnen de kaders van het protocol.

Gezondheid en veiligheid staan voorop

- Wij vragen uitdrukkelijk toestemming van bewoners voor toegang tot de woning.
- Wij vragen vooraf of u en uw huisgenoten gezond zijn. Ook onze onderhoudsmedewerkers mogen alleen bij u werken als zichzelf én hun huisgenoten gezond zijn.
- Wij houden 1,5 meter afstand en nemen de geldende hygiëne maatregelen in acht.
- Wij vragen u ook 1,5 meter afstand te houden en uw huis goed te ventileren.
- Bij kwetsbare bewoners voeren wij bij voorkeur alleen spoedreparaties uit.



Reparaties en onderhoud in uw woning

Heeft u geen gezondheidsklachten? Dan voeren wij reparaties en onderhoud in uw woning zoveel mogelijk uit. Wij vragen u om na het openen van de voordeur afstand te houden en tijdens de werkzaamheden naar een andere ruimte te gaan.

Beschermingsmiddelen

Wij gebruiken geen persoonlijke beschermingsmiddelen (zoals mondkapjes en handschoenen). In zorginstellingen en bij mensen met corona-gerelateerde klachten voeren wij alleen spoedeisende reparaties uit, zoals een ernstige lekkage, defecte cv-ketel of een gaslek. In deze situaties gebruiken wij wel persoonlijke beschermingsmiddelen. Doordat reparaties nu meer tijd kosten en wij minder mensen tot onze beschikking hebben, kan het langer duren.

Reparaties en onderhoud algemene ruimten en buitenzijde woningen

Gaan gewoon door. Hierbij nemen wij de geldende hygiëne- en afstandsmaatregelen in acht.

Groot onderhoud

Gaat door waar mogelijk. Dit bekijken we per opgave. Denk hierbij aan schilderwerkzaamheden en duurzaamheidsprojecten. Werk aan de buitenzijde van de woning kunnen we voortzetten, uiteraard met inachtneming van de coronamaatregelen. Door de maatregelen kan het onderhoud in de woning niet altijd doorgaan, zeker waar mensen thuiswerken en kinderen aanwezig zijn. In dit geval wordt het werk uitgesteld. U ontvangt dan een brief van Intermaris of het onderhoudsbedrijf dat de werkzaamheden uitvoert. Als we het werk wel uitvoeren, nemen wij uiteraard de coronamaatregelen in acht.

Vooruitblik

'Werkzaamheden hopen op: houd straks rekening met langere wachttijden'



Het coronavirus houdt Nederland nog minstens tot en met 28 april in zijn greep. En zodra de maatregelen worden opgeheven, wachten ons nieuwe uitdagingen. Uitgestelde reparatieverzoeken bijvoorbeeld. Han Leurink, directeur Wonen & Vastgoed werpt een blik vooruit. 'De naweeën zullen een beroep doen op uw begrip en geduld.'

Han Leurink, directeur Wonen & Vastgoed

Gemiddeld ontvangt Intermaris zo'n 2.500 reparatieverzoeken per maand, variërend van een lekkage tot een losse stoeptegel. Afgelopen maand bleef de teller steken op de helft. Dit betekent echter niet dat er minder klachten zijn, weet Leurink. "Mensen bellen nu gewoon minder snel. Zij voelen aan dat sommige zaken best even kunnen wachten en dat helpt ons enorm." Van de verzoeken die wel binnenkomen, kan Intermaris een deel niet uitvoeren door de coronarichtlijnen van de Rijksoverheid. Ook die worden uitgesteld.

Roodgloeiend

"We hopen dat als de crisis voorbij is, bewoners eerst zelf de afweging maken of de reparatie of melding ondanks het ongemak wat langer kan wachten. We verwachten dat de telefoon roodgloeiend zal staan en wachttijden flink oplopen door alle achterstallige verzoeken. Als deze trend zich voortzet, kan die wachttijd zomaar oplopen tot twee maanden", waarschuwt Leurink. Intermaris werkt al samen met aannemers om de achterstanden zoveel mogelijk te beperken en blijft dit ook doen, maar ook zij hebben dan na de crisis hun inhaalwerkzaamheden. "Wij begrijpen dat dit heel lastig kan zijn voor onze huurders, maar we hopen ook na de crisis op hun begrip en medewerking. Dit is een uitzonderlijke situatie."

Bouwvertraging

Ook op andere afdelingen hoopt het werk op. Daarnaast lopen bouwprojecten bijvoorbeeld vertraging op. De timmerman, elektriciens, schilder en stukadoor moeten nu voortdurend met elkaar rekening houden en kunnen vaak niet tegelijk aan het werk. "Een aantal woningen wordt hierdoor later opgeleverd, zoals het er nu naar uitziet minimaal anderhalve maand. Maar pin me er niet op vast: niemand weet hoe lang dit nog duurt."

Wat heb je van afgelopen weken geleerd?

'Dat onze huurders heel veel begrip hebben voor de beperkingen waar wij tegenaan lopen, maar ook veel waardering voor wat we nu wel doen. Wij ontvangen veel positieve reacties van huurders. Men snapt dat we in deze situatie niet altijd een volledige oplossing kunnen bieden. Dat verdient een compliment en voelt als een soort verborgen samenwerking. Wij gaan vaker met huurders in gesprek en leveren waar mogelijk maatwerk om huurders zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.'

Lichtpuntjes

Hoe frustrerend dit ook is, voor zowel de huurders als de medewerkers van Intermaris, ziet Leurink ook lichtpuntjes. 'Medewerkers Leefbaarheid zijn bijvoorbeeld beperkter in hun mogelijkheden en bewonersoverleggen zijn opgeschort. In plaats daarvan worden andere initiatieven gestart om de leefbaarheid te verbeteren en contact te houden met bewoners. Ook onze onderhoudsploeg kan niet alles meer doen, maar benut de vrijgekomen tijd door keihard vooruit te werken waar het wel kan. Dakgoten controleren, openbare verlichting checken, verzakte bestrating alvast herstellen. Daarnaast gaat de voorbereiding van nieuwbouwplannen en renovatieprojecten gewoon door. Dat geeft extra energie!'

Hoe ervaren de huurdersverenigingen de coronacrisis?

'We zijn trots op onze medehuurlers in de vitale beroepsgroepen!'

'Voor een groot deel van onze medehuurlers betekent de coronacrisis een tijd van isolatie en gedwongen eenzaamheid. Gelukkig zijn veel bewoners nog aan het werk, ook in de 'vitale beroepsgroepen'. We mogen trots zijn op deze huurders van Intermaris en hen dankbaar zijn!'

Naar aanleiding van de maatregelen adviseerde InterWhere Intermaris wooncomplexen extra te reinigen en aandacht te besteden aan huurders die door het coronavirus in financiële problemen komen. Het deed ons goed dat dit al was opgepakt.

Ook is er een prachtig landelijke convenant gesloten, waarin onder meer staat dat huisuitzettingen niet worden doorgezet. Maar neem alstublieft dit van ons aan: verwacht (of heeft) u problemen als gevolg van de coronacrisis, neem dan snel contact op met Intermaris. Zij willen u graag helpen met een maatwerk oplossing. Natuurlijk denkt InterWhere ook alweer aan de toekomst. Ook kunnen leden van HV InterWhere hun vragen blijven stellen via e-mail en telefoon, hoewel de

kantoorbezetting minimaal is. Tot slot wil ik u vragen in deze tijd echt rekening met elkaar houden. Heb respect en houd de 1,5 meter afstand in acht. Wij wensen dat u deze moeilijke periode goed en gezond doorkomt!'

George van der Laan, voorzitter InterWhere in Purmerend

'We zorgen ervoor dat wij in de startblokken staan als het leven weer normaal wordt.'

'We worden veel minder gebeld en gemaïld dan normaal. Op onze website staat dat wij vanuit huis werken en dat we minder snel kunnen reageren. Mensen hebben kennelijk begrip voor deze situatie, zoals we in de hele samenleving merken dat er meer verdraagzaamheid is. Dat is mooi.

Helaas kunnen we momenteel niet om tafel met bewonersverenigingen en Intermaris. Besprekingen over bijvoorbeeld onderhoudswerkzaamheden zijn dus uitgesteld. Dat geldt ook voor de jaarlijkse vergadering met huurderscommissies. Veel staat dus op een laag pitje. Gelukkig kunnen we andere zaken wel voortzetten. We schrijven nieuw beleid, voor dit jaar en voor de langere termijn. We stellen enquêtes op. En we gaan over naar Office 365. Vanwege het thuiswerken is dit versneld. Zo zorgen we dat wij in de startblokken staan als het leven weer normaal wordt. Tot slot wens ik namens De Boog iedereen veel geduld en wijsheid. Blijf gezond en pas goed op elkaar!'

Mensina Wijma, voorzitter De Boog in Hoorn