

DE VOORKEMPEN WENST JOU FIJNE FEESTDAGEN



GESLOTEN TIJDENS DE KERSTVAKANTIE

Tijdens de kerstvakantie zijn wij gesloten vanaf maandag 21 december 2020 tot maandag 4 januari 2021. Voor dringende herstellingen kan u steeds een bericht achterlaten op ons antwoordapparaat op 03/690 09 20.

Voorwoord

GESCHREVEN DOOR BRIGITTE MALHERBE

Beste huurder

Het jaar 2020 is weer bijna voorbij, een jaar dat ietwat anders is verlopen dan normaal wegens de corona pandemie. Desondanks zijn we steeds op post gebleven en is er weer heel wat veranderd.

Op de technische dienst hebben we een nieuwe medewerker: Nico Buysen. We hebben afscheid genomen van Mario.

Nieuwe projecten werden verhuurd: in Schilde 16 appartementen Kerkelei 46-48-50-52, in Brecht 16 woningen in de Kwikstaartlaan. In de Kapelstraat te Wuustwezel werden 3 nieuw ingerichte appartementen verhuurd.

We bouwen volop verder aan nieuwe projecten. Welke? Dat zie je verder in deze nieuwsbrief.

Renovatie en onderhoud van het patrimonium staan ook op de agenda.

Zo worden momenteel 28 daken in de René Van Ostaeyenlaan vernieuwd en geïsoleerd om te voldoen aan de steeds strengere energie-eisen.

In de Vlaanderenstraat zijn 55 garagedaken gerenoveerd.

Binnenkort worden 28 keukens vernieuwd in de René Van Ostaeyenlaan. Omwille van de Corona zal de uitvoering daarvan nog even op zich laten wachten.

Er wordt ook volop gewerkt aan nieuwe dossiers voor renovatieprojecten.



**CORONAMAAT-
REGELEN**
P. 3

**WAT VINDEN
JULLIE VAN ONS**
P. 8

**EEN KIJKJE BIJ
ONZE NIEUWE PROJECTEN**
P. 6

**DOE MEE
EN WIN!**
P. 7

**HERSTELLINGEN.
HOE ZIT DAT NU?**
P. 4



**Heeft u problemen met uw
verwarming?**

Contacteer rechtstreeks de firma Inversa
op 03/500 5000



CORONA-MAATREGELLEN

Al sinds half maart is ons land in de ban van het Corona-virus. Hoe graag we ook zouden willen dat deze periode voorbij is, het ziet er toch naar uit dat we er nog een hele tijd mee gaan moeten leren leven.

Dit virus kunnen we maar op 1 manier overwinnen en dat is SAMEN, maar toch ook weer zoveel mogelijk apart ;-)

Wat doen we voor jullie?

- Je kan kleuropakketten aanvragen voor je kinderen bij onze sociale dienst.
- Onze maatschappelijke werkers nemen geregeld contact op met onze ouderen en helpen hen waar nodig.
- Onze huurdienst herbekijkt jouw huur indien je loon drastisch daalt.
- Heb je het moeilijk, zit je ergens mee of heb je nood aan een gesprek? Ook dan zijn wij te bereiken via telefoon of maak een afspraak voor een videogesprek via zoom, skype of teams.
- We blijven telefonisch en/of per mail bereikbaar voor al uw andere vragen.



Hoe zijn wij te bereiken tijdens deze Corona-crisis?

Telefonisch op 03/690 09 20

- o Maandag : 8u30 – 12u30 / 13u30 – 17u
- o Dinsdag : 8u30 – 12u30 / 13u30 – 16u
- o Woensdag : 8u30 – 12u30 / 13u30 – 16u
- o Donderdag : 8u30 – 12u30 / 13u30 – 16u
- o Vrijdag : 8u30 – 12u

Per e-mail op info@devoorkempen-he.be

Wat kunnen jullie doen?

- Als onze technische of sociale dienst langskomt vragen we de maatregelen op te volgen die meegedeeld worden aan de telefoon of per mail/brief.
- Hou zeker 1,5 meter afstand van andere mensen.
- Handen wassen, handen wassen, handen wassen.
- Raak je gezicht niet aan met je handen, als dat kan.
- Moet je niezen of hoesten? Gebruik een papieren zakdoek en gooi die meteen in de vuilnisbak. Nies of hoest in je elleboog.
- Voel je je ziek of is jullie gezin in quarantaine? Bel ons en verzet je afspraak met onze technische dienst!
- Hou je aan de maximum contacten.



Herstellingen, hoe zit dat nu?

Een kijk op de technische dienst

Er is iets kapot, wat nu?

1. Kijk in het ZieZo-boekje of kijk op de website

In het ZieZo-boekje staat genoteerd welke kosten de huurder moet betalen en welke kosten betaald worden door De Voorkempen-h.e.. Ken je een handige Harry? Laat hem/haar de herstelling uitvoeren. Dit is vaak veel voordeliger.

Is de herstelling voor De Voorkempen-h.e., dan moet je zelf niets regelen. De kosten zijn dan voor De Voorkempen-h.e.. Enkel indien je het defect moedwillig hebt veroorzaakt, betaal je de kosten zelf.

Ben je niet zeker of kosten voor de herstelling voor jou is? Neem contact op met ons!



2. Contacteer De Voorkempen-h.e.

Je kan de technische dienst op verschillende manieren contacteren. Bekijk de contactgegevens voor meer informatie! Soms is het moeilijk het probleem telefonisch in te schatten. Stuur ons foto's van het probleem om een betere inschatting te kunnen maken.

3. De herstelling

De werkmannen zullen met jou een afspraak maken. We willen vragen hier steeds aan mee te werken en aanwezig te zijn op de dag van afspraak. Omwille van de Corona-maatregelen vragen we altijd voldoende afstand te houden en een mondkapje te dragen.



4. Na de herstelling

Ben je niet tevreden over de herstelling of is het probleem niet opgelost? Neem zo snel mogelijk contact op met de technische dienst. Enkel op deze manier kunnen de herstellingen correct opgevolgd worden.

Ik heb een herstelling doorgegeven aan De Voorkempen-h.e.

Er werken veel mensen bij De Voorkempen-h.e. en je krijgt vaak iemand anders aan de lijn. We begrijpen dat dit niet altijd evident is. Je melding wordt steeds opgeslagen in onze systemen.

De Voorkempen-h.e. heeft geen eigen hersteldienst en werkt daarom samen met externe aannemers. Wij geven je melding door aan deze firma's. Zij zullen op hun beurt de herstelling inplannen en contact opnemen met jou.

Zelf heeft De Voorkempen-h.e. geen overzicht op de planning van de aannemers. Je zou binnen 2 weken iets gehoord moeten hebben van de aannemer voor een afspraak. Is dit niet het geval? Blijf dan niet wachten en neem even contact op, dan zoeken we uit wat er is misgegaan!

Veel voorkomende problemen

En hoe je ze zelf makkelijk kan oplossen.

De verwarming doet raar

Maken je verwarmingsradiatoren borrelende geluiden of warmen ze niet meer goed op? Dan zitten er waarschijnlijk enkele luchtbellens in je centrale verwarming. Je kan dit gemakkelijk oplossen door de verwarming te ontluchten.

Ik heb water op de muren

Vaak hebben natte muren te maken met verstoppingen in de dakgoten. Verstoppingen zorgen voor vochtproblemen op de gevel. De verstoppingen kunnen ook de goten en zelfs de funderingen beschadigen!

Woon je in een huis?

Zorg zelf voor het reinigen van je dakgoten.

Woon je in een appartement?

Dan moet je zelf niets doen. De Voorkempen stuurt iemand om de dakgoten te reinigen.

Mijn water wordt niet meer warm

Als de verwarming niet werkt of water wordt niet warm, dan wordt het tijd om je verwarmingsketel bij te vullen. Dit kan je best doen voor én na het ontluchten van je verwarming. Op de meeste toestellen kan je de waterdruk zelf controleren via het schermpje.



Verzekering, hoe zit dat nu?

Waarvoor ben je via De Voorkempen-h.e. verzekerd?

- Brand/storm/natuurrampen en waterschade aan het gebouw
- Glasbreuk
- Schade van een inbraak. De eventuele gestolen goederen zijn NIET verzekerd. Hiervoor kan je zelf een aparte verzekering afsluiten.
- Sommige vormen van vandalisme
- Rechtsbijstand



Waarvoor ben je via De Voorkempen-h.e. niet verzekerd?

- Schilderwerken
- Behang
- verfraaiingswerken
- Meubels
-

Al deze zaken behoren tot de zogenaamde "inboedel" en zijn **niet door ons** verzekerd.



Sluit steeds een inboedelverzekering af om onaangename verrassingen te vermijden. Informeer bij je verzekeringsagent.

BELANGRIJK, denk aan de vrijstelling!

Een vrijstelling is het bedrag dat bij schade niet betaald wordt door de verzekering. Dit bedrag is 1.250,00 EUR. Er moet steeds een vrijstelling betaald worden. Wie dit betaalt is afhankelijk van de situatie. Houd er rekening mee dat dit bedrag in sommige gevallen voor jou is.

Waar zijn wij momenteel aan het bouwen?

Sint Lenaarts Kapelakker

Verkoop van 18 woningen waarvan 5 met 4 slaapkamers en 13 met 3 slaapkamers.
Verhuur van 36 woningen waarvan 28 met 3 slaapkamers, 6 met 4 slaapkamers en 2 met 5 slaapkamers.



Brecht centrum Molenstraat

Verkoop van 21 woningen waarvan 11 met 3 slaapkamers en 10 met 4 slaapkamers.
Verhuur van 28 appartementen waarvan 11 appartementen met 1 slaapkamer en 17 appartementen met 2 slaapkamers.



Sint Job Lochtenberg

Verkoop 10 appartementen. 9 appartementen met 2 slaapkamers
en 1 appartement met 4 slaapkamers.
De verkoop is gestart maar er kan nog steeds ingeschreven worden!

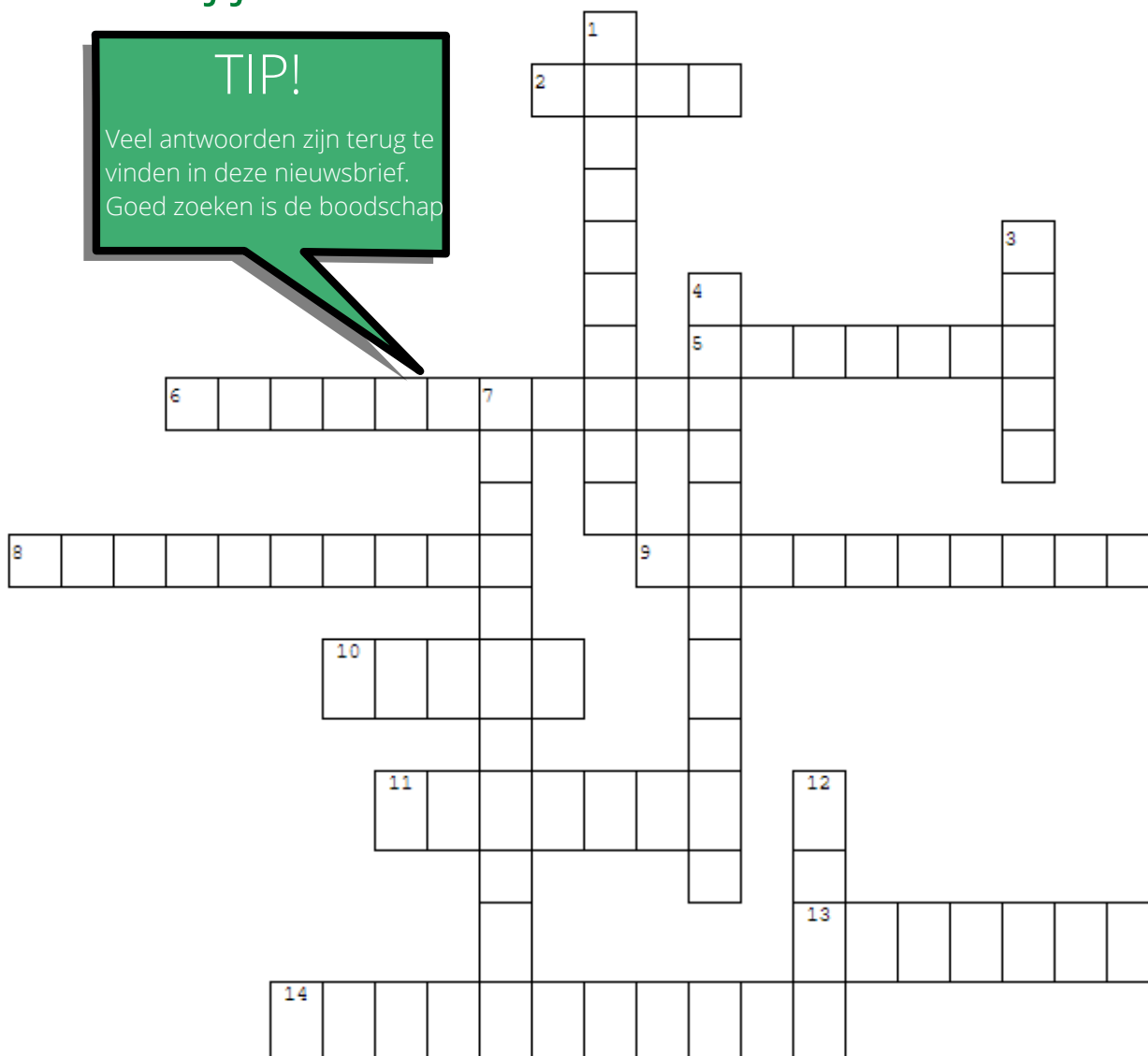


Kruiswoordraadsel

Weet jij alle antwoorden van het Kruiswoordraadsel?

TIP!

Veel antwoorden zijn terug te vinden in deze nieuwsbrief. Goed zoeken is de boodschap



Horizontaal

2. De Voorkempen-h.e. is naast telefonisch en per post ook bereikbaar via..?
5. Heeft De Voorkempen-h.e. uitgestuurd voor jullie mening.
6. Komt voor een herstelling aan het slot.
8. Deze dienst bel je op voor een herstelling.
9. Je zet best je ramen open om te .. ?
10. Tijdens deze vakantie is De Voorkempen-h.e. gesloten.
11. Deze man komt de herstelling uitvoeren.
13. Deze firma bel je op bij problemen met verwarming of sanitair.
14. Naam nieuwbouwproject in Sint-Job.

Alle antwoorden gevonden?

Bezorg je kruiswoordraadsel via post of e-mail met duidelijke vermelding van je adres. Wie weet win je een leuke prijs! Per post: Nijverheidsstraat 3 - 2960 Brecht
t.a.v. de dienst communicatie
Per e-mail: info@devoorkempen-he.be

Verticaal

- 1 Naam van het nieuwbouwproject in Sint-Lenaarts.
- 3 In dit boekje vind je alle informatie rond herstellingen en kosten.
- 4 Wanneer iets wat stuk is gemaakt wordt.
7. Naam nieuwbouwproject in Brecht centrum.
12. Voornaam hoofd technische dienst. Zij heeft het voorwoord geschreven.

Resultaten tevredenheidsenquête

Dit jaar heeft De Voorkempen-h.e. een tevredenheidsenquête gedaan. Huurders zijn de eerste prioriteit bij De Voorkempen-h.e. Jullie mening is dus van groot belang. Met deze bevraging willen wij onze werking verbeteren en afstemmen op jullie. Graag geven we jullie een kijkje in de cijfers en de conclusies. We willen alvast iedereen bedanken voor de grote respons!



7

Over het algemeen scoort De Voorkempen-h.e. een 7/10

Enkele opmerkelijke cijfers

- Voor elke woning is er een enquête uitgestuurd. Het gaat hier over 1327 enquêtes
- 646 enquêtes zijn ingevuld oftewel 48,68%
- 82% is tevreden over de woning
- 25% geeft aan last te hebben van vocht- of schimmelproblemen
- 68% van de huurders namen afgelopen jaar minstens 1 keer contact met De Voorkempen-h.e.

Verbeterpunten

- Schimmel- en vocht problematiek
- Omgevingslawaai
- Meer informatie verstrekken aan de huurders

De Voorkempen-h.e. bekijkt hoe we jullie beter van dienst kunnen zijn. De vele tips en opmerkingen in de enquêtes worden ter harte genomen.

Heb je een probleem dat maar niet opgelost geraakt?

Aarzel niet om De Voorkempen-h.e. te contacteren. We bekijken hoe we kunnen helpen.

Goede punten

- Tevredenheid over de woning
- De woningen zijn voldoende ruim
- Herstellingen gebeuren in het algemeen vrij snel.
- De Voorkempen-h.e. is gemakkelijk bereikbaar.

Het team van De Voorkempen-h.e. blijft zich inzetten om jullie zo goed mogelijk te helpen.

2016 VS 2020

In 2016 voerden we ook een enquête uit. Hier vinden jullie de opmerkelijkste verschillen.

In 2020 kreeg 57% van de ondervraagde snel een antwoord op zijn vraag. 22% vind de reactie traag. In 2016 was dit 47% en 34%

In 2020 werden 64% van de meldingen (heel) goed opgelost. In 2016 was dit slechts 46%