

“Het uitzicht is fantastisch, als de maïs weg is kan ik tot de woonboulevard kijken!”



Accent



Sité Jaargang 6 / nummer 28 / oktober 2010

‘Ik had dit 10 jaar eerder moeten doen’



Sylvia Gijsbers wilde graag naar een laagbouwwooning en is blij met haar woningruil.



Sylvia toont het toilet dat Sité op de bovenverdieping van haar nieuwe woning heeft aangelegd.

“Waar ben ik aan begonnen?” heeft Sylvia Gijsbers in het begin vaak gedacht. Maar nu ze in haar nieuwe woning zit, is ze razend enthousiast. “Ik had dit tien jaar eerder moeten doen. Ze krijgen me hier niet meer weg. Kijk eens, wat een mooi uitzicht ik hier heb op het Canadapark. En achter het huis, wát een ruimte. Als de maïs weg is, kan ik tot aan de woonboulevard kijken.”

Sinds februari woont de 57-jarige Sylvia aan de Torontostraat in de Doetinchemse wijk De Hoop. Ze ruilde de woning met haar flat aan de Rozengaardseweg. De vorige bewoner werd het werk in de tuin te veel en wilde graag naar een flatwoning met lift verhuizen, dichtbij de winkelvoorzieningen. Sylvia: “Ik wilde juist weg van de drukte aan de Rozengaardseweg, het liefst naar een laagbouwwooning.”

Woningruil

Nadat bekeken was of de ruilende bewoners qua leefstijl goed pasten in de nieuwe buurt, stemde Sité in met de woningruil. Het licht ging op groen, tot grote vreugde van Sylvia. “Ik moet voor mijn nieuwe woning wel iets meer huur betalen. Maar daarvoor heb ik dan wel een charmant huurhuisje van 85 jaar oud, op een prachtige locatie.” De Hoop is voor haar geen onbekende wijk. “Ik heb er als kind gewoond, vanaf anderhalf tot mijn tiende.

Hier liggen veel van mijn jeugdherinneringen.” Op haar zeventiende ging ze Doetinchem uit. In november 1999 keerde zij terug, in een flatje aan de Rozengaardseweg.

Verbouwen

Nadat de woningruil was beklonken, moest er nog veel gebeuren in het huisje aan de Torontostraat. “Je wilt niet weten wat allemaal door Sité is veranderd om het woongenot te verbeteren. Er is een nieuwe keuken geplaatst. Waar nodig zijn binnendeuren vervangen. Het hang- en sluitwerk is hersteld of verbeterd. In de keuken is een nieuw cv-element geplaatst. Op de wc zijn nieuwe vloertegels gekomen. Op de plek van de tweede slaapkamer heb ik een wc

gekregen. Dit moest ik wel zelf betalen, maar de prijs was heel schappelijk. De andere slaapkamer is helemaal gerenoveerd. Aannemer Gerritsen heeft er een berg werk aan gehad.”

Goed overleg

Sylvia: “Het enige nadeel van woningruil is dat alle werkzaamheden worden verricht terwijl je er al woont. Vijf à zes weken heb ik in de rotzooi gezeten. Maar dat is het dubbel en dwars waard.” Over de medewerking van Sité is ze bijzonder tevreden. Ze steekt de duim ervoor omhoog. “Helemaal top”, zegt ze. “Ik ben misschien niet de makkelijkste geweest. Maar als je het in goed overleg doet, kun je bij Sité veel bereiken.”



Klanten tevreden over aannemers en schildersbedrijven

Acht verschillende schildersbedrijven zetten de woningen en woongebouwen goed in de verf.

Is uw huis het afgelopen jaar opgeknapt of geschilderd? Wellicht bent u dan benaderd om uw mening te geven over de uitgevoerde werkzaamheden. Sité beoordeelt zo de aannemers- en schildersbedrijven. Wij willen u graag de uitkomsten van het onderzoek vertellen!

Jaarlijks zijn acht verschillende schildersbedrijven voor ons aan het werk om de woningen en gebouwen goed in de verf te houden. Acht aannemersbedrijven voeren intensieve onderhoudswerkzaamheden uit in de woning, zoals het opknappen van keuken, douche en toilet. Hoe beter de samenwerking tussen Sité en het bedrijf, hoe beter het resultaat voor bewoners.

Goede resultaten

Uit het klantonderzoek blijkt dat alle schildersbedrijven voldoen aan onze normen. De onderlinge verschillen zijn niet heel groot.

Uit de telefonische enquête onder bewoners blijkt dat tachtig procent positieve ervaringen heeft. De werkplek wordt opgeruimd en er wordt netjes met eigendommen van bewoners omgegaan. De schilders werken door, zijn beleefd en vriendelijk en overleg is mogelijk.

Bij de aannemers zijn de verschillen onderling niet groot. Van de ondervraagde bewoners was tachtig procent of meer tevreden over het nemen van maatregelen tegen de overlast, het nakomen van afspraken, het opruimen na elke werkdag en de oplevering.

Ook de medewerkers van Sité zijn beoordeeld. Aan bewoners is gevraagd naar hun ervaringen met bijvoorbeeld de technisch adviseur van Sité die het onderhoud in de woning begeleidt. Deze waren overwegend positief. Zo vinden bewoners dat de Sitémedewerkers hun afspraken nakomen, goed bereikbaar zijn bij vragen en voldoende informatie vooraf hebben verstrekt. Met verbeterpunten zijn wij aan de slag gegaan. Zo is er bijvoorbeeld afgesproken dat in de gesprekken met de klant specifieke uitleg wordt gegeven over het hanteren van administratiekosten en het gebruik van een mobiel toilet.

Vervolg

Alle aannemers en schildersbedrijven presteerden goed. Wel is het goedkoper om met minder bedrijven te gaan werken. Sité kan dan betere prijsafspraken maken. Voor de selectie heeft Sité een eigen beoordelingsstelsel gebruikt én de klantbeoordelingen. Van één bedrijf is afscheid genomen. Niet omdat dit bedrijf slecht presteerde, maar omdat het minst goede bedrijf moest afvallen. Met de overige bedrijven heeft Sité nog eens de puntjes op de i gezet en eventuele verbeteringen aangegeven. Over het schilderwerk en het onderhoud dat in 2011 wordt uitgevoerd vraagt Sité bewoners opnieuw telefonisch naar hun ervaringen.

Een artist impression van de lage flat aan de Leliestraat.



Laatste fase groot onderhoudswerk Bloemenbuurt van start

Begin oktober is het laatste groot onderhoudsproject in de Bloemenbuurt gestart. De afgelopen jaren zijn in de wijk 319 huurwoningen gesloopt en 107 woningen opgeknapt. Nu zijn de 36 appartementen van de lage flat aan de Leliestraat in Doetinchem aan de beurt. Na afronding van het groot onderhoud aan deze woningen komt in 2011 een einde aan dit omvangrijke project.

Vernieuwing

Het appartementencomplex uit 1969 ondergaat een ware metamorfose. De afzonderlijke woningen worden aan de binnenzijde opgeknapt. Ze krijgen betere isolatie en ventilatie. Ook wordt een aantal cv-ketels vervangen. Bovendien kunnen bewoners zelf kiezen voor verbeteringen binnenshuis, zoals een nieuwe keuken en/of grotere badkamer.

Lift is grootste verandering

De gemeenschappelijke ruimten en de buitenkant van de flat worden ook aangepakt. De grootste verandering is het aanbrengen van een lift in de entree. De ingang van de flat wordt afgesloten en krijgt een intercomstelsel. Het nieuwe schilderwerk en de galerijen zorgen voor een frisse en moderne uitstraling.

Verbetering

Niet alleen de technische staat van het gebouw, maar ook het wooncomfort en de veiligheid van de bewoners verbeteren. De woningen worden toegankelijker voor mensen die slecht ter been zijn. Bovendien besparen de huurders in hun vernieuwde woning op hun energieverbruik.

Aannemer is BAM

BAM Woningbouw uit Deventer voert de groot onderhoudswerkzaamheden uit. Het project is naar verwachting in het voorjaar 2011 afgerond. Dan past ook dit gebouw bij de vernieuwde omgeving en eindigen de groot onderhoudswerkzaamheden van Sité in de Bloemenbuurt.

Het S-team neemt de stook- en servicekosten voordurend onder de loep.



Hoogte servicekosten wordt steeds kritisch bekeken

Mogen wij even aan u voorstellen: het S-team van Sité. Een team dat stook- en servicekosten kritisch bekijkt. Altijd opzoek naar de optimale balans tussen goedkope alternatieven en kwaliteit, zodat u niet teveel of te weinig stook- en servicekosten betaalt.

Wat zijn stook- en servicekosten?

Stook- en servicekosten betaalt u als huurder naast de kale huur. Dat zijn niet alleen de kosten van gas, water en elektriciteit, maar ook de kosten van het tuinonderhoud, de huismeester en het schoonmaken van de algemene ruimten. U betaalt maandelijks een vast bedrag. Eén keer per jaar krijgt u een eindafrekening. Angela van Toorn, beleidsadviseur stook- en servicekosten is lid van het S-team. "Jaarlijks stellen we huurders vóór 1 juli op de hoogte van de stook- en servicekosten in het voorgaande jaar en sturen we de eindafrekening. Daarbij wordt ook ingegaan op eventuele veranderingen. We proberen het voor de huurder zo duidelijk en simpel mogelijk te houden."

Goedkoop zonder kwaliteitsverlies

Audrey Beisser, voorzitter van het S-team: "We kijken naar mogelijk goedkopere

energieleveranciers, maar ook naar bedrijven die bijvoorbeeld het tuinonderhoud of het schoonmaken goedkoper uitvoeren. Maar we doen geen concessies als het gaat om de kwaliteit." Het team waakt dus over de kwaliteit van de service. Angela: "Er wordt ook gekeken naar andere technieken om goedkoper te werken."

Het S-team heeft ook te maken met wet- en regelgeving. Wanneer bijvoorbeeld de overheid een bepaald onkruidbestrijdingsmiddel verbiedt, kan dat betekenen dat meer handmatig moet worden gewerkt. En dat is altijd duurder. Het beleid dat Sité voert op het gebied van stook- en servicekosten wordt door het S-team daarom voortdurend getoetst aan de wet- en regelgeving.

Wat doet Sité voor u

Met man en macht werken aan wateroverlast

Donderdag 26 augustus werd Doetinchem geteisterd door enorme hoosbuien. Ondergelopen souterrains, kelders en lekkage van daken waren het gevolg. Het was alle hens aan dek voor de Snelservice van Sité. In totaal kregen ze 140 spoedopdrachten te verwerken.

Geert Putman, manager van de Snelservice, vertelt: "elf medewerkers van de Snelservice plus een aantal huismeesters zijn druk geweest om de ergste problemen te verhelpen. Daarnaast is er nog door een vijftiental mensen van buitenaf geholpen. Het ging met name om ondergelopen souterrains aan de Leerinkstraat en Beethovenlaan. Overall zijn we binnen één dag geweest."

Goede verzekering belangrijk

Bij ondergelopen souterrains en kelders is het de taak van Sité om de algemene ruimtes leeg te pompen en droog te maken. Het leeg- en droogmaken van de kelderboxen zelf is een verantwoordelijkheid van de huurder. De enorme hoosbuien hebben weer eens aangetoond hoe belangrijk het is dat mensen een inboedelverzekering afsluiten tegen waterschade. En dat geldt ook voor huurders van Sité. "Is een bewoner niet verzekerd, dan kan hij niet Sité verantwoordelijk stellen",

zegt Geert Putman. "Bij dergelijke calamiteiten is het de verantwoordelijkheid van Sité om na afloop de oorzaak op te sporen en eventuele maatregelen te nemen. Maar in dit soort gevallen is er bijna altijd sprake van overmacht. Alleen wanneer de huurder kan aantonen dat de verhuurder in gebreke is gebleven, kan hij aanspraak maken op onze verzekering."



Geert Putman, manager van de Snelservice, op de trap naar de kelderruimte van een flat aan de Leerinkstraat.

Nieuwbouwplan Boddens Hosangstraat aangepast

Sité en Ultimo Grutterij VOF ontwikkelen samen een nieuw gebouw aan de Boddens Hosangstraat in de wijk Overstegen. Het gebouw krijgt vier verdiepingen. Op de begane grond komen nieuwe winkels als aanvulling op het bestaande winkelaanbod in winkelcentrum Overstegen. Boven de winkels komen drie verdiepingen met in totaal 23 zorgappartementen voor cliënten van zorginstelling Sensire. Het gaat om mensen die intensieve zorg nodig hebben. In het gebouw komt ook een wijkservicepost van Sensire. Vanuit deze post gaan wijk-verpleegkundigen de wijk in om hulp en verpleging te bieden. Op een inloopavond in januari is het plan voor

het eerst aan de omwonenden gepresenteerd. De reacties van de buurtbewoners zijn verwerkt in een aangepast plan. Het ontwerp van het gebouw zelf is niet gewijzigd. Het nieuwe gebouw wordt wel enkele meters verplaatst om de afstand tussen de nieuwbouw en de bestaande woningen te vergroten. Ook de verkeersveiligheid is in het aangepaste plan verbeterd. Auto's kunnen makkelijker parkeren voor de winkels, er is meer ruimte voor voetgangers gemaakt en er zijn opstelplaatsen voor fietsen toegevoegd. Verder is er meer ruimte ontstaan voor het laden en lossen door het vrachtverkeer. Het aangepaste inrichtingsplan is op 13 oktober aan de buurt gepresenteerd.

Met de wijziging van onze incassoprocedure willen we voorkomen dat mensen steeds verder in de financiële problemen raken.

Wijziging incassoprocedure

Met ingang van 1 november 2010 wijzigt Sité de incassoprocedure. De maatregel is bedoeld om de stijging van het aantal betalingsachterstanden en ontruimingen een halt toe te roepen. Zo blijven betalingsachterstanden laag en oplosbaar en hopen wij ontruimingen te voorkomen.

Twee aanmaningen

Huurders met een betalingsachterstand krijgen nu nog drie keer een aanmaning voordat een deurwaarder wordt ingeschakeld. Vanaf 1 november wordt het aantal aanmaningen teruggebracht tot twee. Bij de tweede aanmaning sturen wij informatie over schuldhelpverlening toe, zoals bijvoorbeeld het Centraal Loket Schuldienstverlening Doetinchem. Als de huurder na de tweede aanmaning nog niet betaalt, schakelen wij een deurwaarder in. Hans van Es, manager Wonen bij Sité: "Het aantal ontruimingen is toegenomen. Een verdere toename willen wij met deze maatregelen voorkomen. Dat je mensen vanwege financiële problemen het huis uit moet zetten is verschrikkelijk."

Overzichtelijk en oplosbaar

Hans van Es: "De afgelopen tijd constateren we een toename van het aantal betalingsachterstanden en ontruimingen. Wij willen dit zoveel mogelijk proberen te voorkomen. Door de incassoprocedure te versnellen, is de betalingsachterstand vaak nog overzichtelijk en oplosbaar. Naast deze maatregel doen wij een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van huurders om tijdig hulp in te schakelen en hun problemen op te lossen."

Lage energietarieven met WoonEnergie

Sité vindt het belangrijk dat u zo weinig mogelijk betaalt voor energie. Daarom krijgen al onze huurders in oktober een vrijblijvend aanbod om goedkoper gas en elektriciteit af te nemen via WoonEnergie.



direct aan u door. WoonEnergie behoort altijd tot de drie goedkoopste energieaanbieders van Nederland.

Hoe stapt u over op WoonEnergie?

Sité is aangesloten bij WoonEnergie om uw belangen behartigen. Wij hebben er zelf geen enkel zakelijk belang bij. U bepaalt dus zelf of u de overstap naar WoonEnergie maakt. In oktober ontvangt u een brief waarin staat hoe u zich kunt aanmelden voor WoonEnergie. U kunt zich ook aanmelden via www.woonenergie.nl.

Wat merkt u van de overstap?

Het enige waaraan u de overstap merkt, is uw lagere energierekening. Uw leidingen en meters blijven hetzelfde. En u kiest zelf waarmee u wilt overstappen: met stroom in combinatie met gas of alleen stroom. Bovendien ontvangt u groene stroom voor de prijs van gewone stroom. U draagt dus automatisch bij aan een beter milieu.

Wat is WoonEnergie?

WoonEnergie levert gas en elektriciteit aan huurders van woningcorporaties. Ook Sité heeft zich aangesloten bij WoonEnergie. Dat betekent dat u als huurder kunt profiteren van de voordelen van WoonEnergie.

Hoe werkt WoonEnergie?

WoonEnergie vertegenwoordigt een grote groep klanten en kan daarom gunstige prijzen en voorwaarden afspreken met energiebedrijven. WoonEnergie geeft die voordelen

Heeft u vragen?

Voor meer informatie kunt u rechtstreeks contact opnemen met WoonEnergie en bellen met 0900 - 2008114 (lokaal tarief). Dat kan op werkdagen tussen 08.30 en 18.00 uur.

Veel gestelde vragen van onze klanten



Jaarlijks beoordeelt Sité de schildersbedrijven die voor haar werken. Ook worden klanten ondervraagd over de kwaliteit van het geleverde schilderwerk. Theo Reijnders, projectleider Vastgoed bij Sité, beantwoordt vier veelvoorkomende vragen van onze klanten.

Waarom wordt er ook in de winter geschilderd en niet alleen bij goed weer, zodat ramen en deuren probleemloos open kunnen zonder dat het tocht?

Theo: "Op verzoek van de overheid werken we mee aan vier-seizoenenarbeid. Vroeger gingen veel schilders in november de WW in, om pas in het voorjaar weer aan de slag te kunnen. Dat kostte de overheid veel geld. Bovendien wordt nu gewerkt met producten die ook in de winter probleemloos te gebruiken zijn. Daarnaast zorgen we voor goede afscherming, zodat het personeel niet in de regen of bittere kou staat. Alleen als de vochtigheid te hoog is, mag er niet geschilderd worden. Dat probleem lossen we op met verwarming achter de afscherming."

Waarom verricht Sité geen binnenschilderwerk?

"Normaalgesproken komt binnenschilderwerk voor rekening van de huurder. Alleen als bijvoorbeeld isolatieglas in een woning is gezet, maken we daarop een uitzondering.

We zetten het kozijn dan binnen rondom het raam in de grondverf. Levert de huurder op eigen kosten de juiste kleur verf aan, dan schilderen wij ook de deklaag als extra service voor de overlast. Dat doen we alleen als de huurder dat wenst."

Waarom verwijdert Sité bij schilderwerk niet zelf de rolluiken, zonwering en eventuele schotelantennes die in de weg zitten?

"Wij komen niet aan de eigendommen van bewoners. Is een rolluik bijvoorbeeld al beschadigd en verwijderen wij het om te gaan schilderen, dan is het risico groot dat we beschuldigd worden van de beschadiging. Daarom dragen wij geen zorg voor verwijdering van bijvoorbeeld rolluiken, zonwering en schotelantennes. Wel willen wij daarvoor een bedrijf voor u inschakelen. De kosten zijn dan voor de huurder."

Als er op de verdieping isolatieglas is geplaatst, waarom worden dan niet aansluitend de ruiten gewassen? Dat kan toch mooi als de steigers er nog staan?

Theo: "Wij kunnen onze steigers niet beschikbaar stellen voor het wassen van ramen. Bij eventuele ongevallen zijn wij in dat geval aansprakelijk. Daarom verwachten wij van bewoners dat zij zelf de ramen wassen nadat de steigers weg zijn."

Wanneer er isolatieglas in een woning is gezet, zoals hier bij een woning aan de Ribesstraat in Gaanderen, zorgt Sité dat het houtwerk aan de buitenkant wordt bijgeschilderd.



Sité'er Theo Reijnders: "We komen nooit aan eigendommen van bewoners."

Sité Woonmenu

Als huurder van Sité kunt u naar eigen smaak en budget een keuze maken uit de verschillende diensten van ons Woonmenu. Hieronder vindt u een kort overzicht van onze diensten. Wilt u meer hierover weten? Bel met ons team Klantenservice (0314) 37 20 00 of surf naar onze website www.site-woondiensten.nl. Wij bespreken graag met u uw wensen en mogelijkheden!

Een woning zoeken

U kunt op drie manieren een (andere) woning zoeken: U zoekt een woning in ons woning-aanbod via de Woonlijn, u zoekt een koopwoning op www.site-verkoopt.nl of u plaatst een advertentie voor Woningruil. Daarnaast worden via Urgentie direct woningen op maat toegewezen.

Te Woon

Sité biedt u de mogelijkheid te kiezen uit Huur op Maat, Koopgarant en Koop.

Klussen en Verbouwen

Als huurder van Sité heeft u net zoveel mogelijkheden om uw woning aan te passen aan uw wensen als een koper. Wij begeleiden u hier graag bij. Bel ons team Klantenservice om de mogelijkheden van Klussen en Verbouwen te bespreken.

Stimulans

Stimulans is het investeringsfonds op wijk- en buurtniveau van Sité.

Ook u kunt een bijdrage aanvragen! Via Stimulans ondersteunt Sité activiteiten of initiatieven in buurten en wijken die de leefkwaliteit verbeteren. Kijk op onze website voor meer informatie of bel met Klantenservice.

Sponsoring

Activiteiten die zich op alle inwoners van de gemeente Doetinchem en/of Bronckhorst richten komen in aanmerking voor een sponsorbijdrage. Kijk op onze website voor meer informatie of bel met Klantenservice.

Bewonersoverlast

Heeft u overlast en komt u er samen met de veroorzaker niet uit? Schakel dan Buurtbemiddeling in. Buurtbemiddeling Doetinchem Postbus 658, 7000 AD Doetinchem. (0314) 34 19 19 buurtbemiddeling@ijsselkring.nl

Wijkconsulenten

U kunt bij hen terecht voor alle vragen of suggesties die betrekking hebben op uw wijk.

Centrum, de Huet: Jolanda de Zwart
(0314) 37 57 45
jolanda.dezwart@site-woondiensten.nl

Overstegen: Leontine Brussen
(0314) 37 20 62
leontine.brussen@site-woondiensten.nl

Muziekbuurt, Schöneveld, gemeente Bronckhorst, Wehl: Jan Schot
(0314) 37 57 24
Jan.schot@site-woondiensten.nl

Doetinchem Oost, De Hoop, Dichteren, Gaanderen: Miriam Schreurs
(0314) 37 57 53
miriam.schreurs@site-woondiensten.nl

Doetinchem Noord: Susan Weijermars
(0314) 37 57 79
susan.weijermars@site-woondiensten.nl

Reparaties/storingen

Heeft u reparaties en bent u lid van het Service- en / of Glasfonds? Dan kunt u deze telefonisch doorgeven aan onze Klantenservice, op kantoor of via het reparatieformulier op onze website. Ook buiten kantooruren belt u (0314) 37 20 00. Schakel nooit zelf een glasherstelbedrijf in, maar laat het via Sité lopen. Voor problemen met de centrale verwarming belt u direct uw installateur. Het telefoonnummer staat op de sticker op uw CV-ketel. Heeft u het nummer niet bij de hand? Bel dan Klantenservice, zij helpen u graag! Voor storingen aan de lift kunt u bellen met onze Klantenservice. Van der Velden Rioleringsbeheer kunt u bellen als er iets mis is met uw riolering, hemelwaterafvoer en/of dakgoten. Het telefoonnummer is (026) 321 53 16



Bezoekadres
Hofstraat 47, Doetinchem

Correspondentieadres
Postbus 172, 7000 AD Doetinchem

Klantenservice
(0314) 37 20 00

Website
www.site-woondiensten.nl
www.denkmeemetsite.nl
www.site-verkoopt.nl

E-mail
site@site-woondiensten.nl

Openingstijden
Maandag van 13.00 tot 17.00 uur
Dinsdag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur
Telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur

Siverder Bewonersvereniging Doetinchem en omstreken
Siverder behartigt de belangen van huurders op beleidsniveau.
Brouwerskamp 31,
7001 EP Doetinchem
(0314) 38 31 99
info@siverder.nl
www.siverder.nl

Regionale geschillencommissie Oost Gelderland
Komt u er niet uit met Sité bij een klacht over de dienstverlening, dan kunt u terecht bij de geschillencommissie:
**Antwoordnummer 8
7050 VB Varsseveld**