



Algemene informatie

In deze brochure verstrekken wij u informatie om uw wonen bij Land van Rode zo aangenaam mogelijk te maken.

Naast deze huurderbrochure kunt u op internet nog diverse andere informatiefolders verkrijgen. Als voorbeeld de folders over ons beleid voor Zelf Aangebrachte Veranderingen, het onderhoudsabonnement en de klachtenadviescommissie.

Door deze informatie voor u te verzamelen, hopen wij dat u meer inzicht krijgt in de werkwijze van Woningstichting Land van Rode. Daarbij gaan wij ervan uit een aantal van uw vragen op voorhand te kunnen beantwoorden.

Mocht u het antwoord op uw vraag niet kunnen vinden dan kunt u ook contact opnemen via onderstaande adressen of telefoonnummers.

Wij zijn u graag van dienst!

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. Alle informatie en prijzen zijn onder voorbehoud.

versie 27-04-10/JH

Kunnen wij u verder helpen?

Kantooradres:

Erpostraat 1
6461 HW Kerkrade

Postadres:

Postbus 135
6460 AC Kerkrade

Kantoortijden:

ma - do van 8.30 - 17.00 uur
vr van 8.30 - 12.30 uur

Spreekuurtijden:

Elke werkdag van
9.00 - 12.00 uur.

Telefoon: 045 - 5 466 466 (algemeen)
045 - 5 466 444 (storingen)

Email: info@lvr.nl
Web: www.lvr.nl

Woningstichting Land van Rode





Openingstijden en spreekuren

Openingstijden kantoor	maandag t/m donderdag van 8.30 uur – 17.00 uur vrijdag van 8.30 uur - 12.30 uur
Spreekuren storingdienst, incasso en bewonerszaken	elke werkdag van 9.00 uur – 12.00 uur
Spreekuur huismeester hoogbouwflats Rolduckerveld p/a Hertogenlaan 95 t/m 293	maandag t/m donderdag van 13.30 uur – 14.00 uur Tel. nr. 045-5466448
Spreekuur huismeester hoogbouwflats Bleijerheide p/a Jonkerbergstraat 2 t/m 200	maandag t/m donderdag van 11.30 uur – 12.00 uur Tel. nr. 045-5466449

Woningbezit

Woningstichting Land van Rode bouwt, beheert en verhuurt woningen in de sociale huursector in Kerkrade.

Land van Rode heeft per 1 januari 2010, 3294 woningen in haar bezit.

Deze woningen zijn verdeeld over de wijken Nulland, Kerkrade-Centrum, Holz, Bleijerheide en Rolduckerveld.

Behalve woningen verhuurt Land van Rode ook garages, bergingen, parkeerplaatsen en voor huurders van onze woningen ook scootmobielruimtes.

Leefbaarheid

Land van Rode besteedt veel aandacht aan de leefbaarheid en de woonomgeving in haar buurten, omdat deze factoren mede bepalen of huurders zich thuis voelen in hun woning, straat en buurt. Door samen met bewoners en diverse organisaties regelmatig te praten, streven we ernaar dat de bewoners en organisaties meer samenwerken en er voor elkaar zijn. Bewonersinitiatieven worden toegejuicht en gezamenlijk onderzocht op haalbaarheid.

Enkele projecten die tot nu toe hebben bijgedragen aan de leefbaarheid zijn, huiskamerprojecten, opschoonacties en afvalprojecten in diverse wijken, keurmerk Veilig Wonen, toegankelijkheidsprojecten, videofooninstallaties en camerabewaking.

Het werkapparaat van de Woningstichting

(de afdelingen en het daarbij behorende personeel)

Organisatiestructuur

Raad van Commissarissen

In de Raad van Commissarissen zijn twee zetels gereserveerd voor vertegenwoordigers namens de huurders op dwingende voordracht van de overkoepelende huurderorganisatie. De voornaamste taak van de Raad van Commissarissen is het uitoefenen van toezicht op het functioneren van Land van Rode, binnen haar doelstellingen.





De dagelijkse leiding van onze woningstichting is in handen van:
de heer G. Logister (directeur/bestuurder).

Om u, als huurder, wegwijs te maken in de structuur van de woningstichting, hebben we een kort overzicht gemaakt van het werkapparaat binnen Land van Rode. Het werkapparaat is verdeeld in drie afdelingen onder leiding van:

- de afdeling klantcontacten, manager de heer Marrie van den Berg
- de afdeling vastgoed, manager de heer Jo Bijsmans
- de afdeling finance & controle, manager de heer Wim Ploum.

Afdeling klantcontacten

Manager van de afdeling is de heer Marrie van den Berg.

De afdeling klantcontacten is de afdeling waar u als huurder met uw vragen en verzoeken terecht kunt. Deze afdeling is als volgt onderverdeeld:

- huurincasso
- verhuur-/bewonerszaken
- storingsmeldingen
- receptie
- planmatig onderhoud

Huurincasso

Wanneer u vragen of problemen heeft omtrent:

- huurbetalingen;
- betalingsregelingen,

dan kunt u zich het beste wenden tot de huuradministratie. Mevrouw Hennie Meijer en de heer Frank Adam zullen u graag helpen.

Verhuur-/bewonerszaken

Bij de woonconsulenten kunt u terecht voor zaken die betrekking hebben op uw woning en woon- en leefklimaat.

De woonconsulenten Laureen Vreuls, Lilian Bemelmans, Lilian Keerssemeeckers en Tiny Driessen zullen u graag te woord staan als u vragen of opmerkingen heeft over:

- woningtoewijzing,
- huurtoeslag,
- samenstelling van de huurprijs,
- servicekosten,
- huuropzegging,
- inwoning,
- medehuurderschap,
- naamswijziging van het huurcontract of
- het huren van een garage, parkeerplaats of scootmobielruimte, overlastklachten, die u niet zelf met de omwonenden krijgt opgelost.

Bij de mutatieopzichters Ivo Canisius en Erik Schmetz kunt u terecht voor zaken;

- met betrekking tot de opname van de woning bij verhuizing,
- het vroegtijdig laten vervangen van o.a. keuken, badkamer en toilet en
- vragen met betrekking tot veranderingen die u zelf in de woning wilt aanbrengen.





Storingen

Storingen in en om de woning kunt u doorgeven aan onze storingcoördinator via telefoonnummer 045-5466444 of per e-mail storingen@lvr.nl.

May Maar of Leon Dorenberg zullen uw melding behandelen.

Bij hun kunt u ook terecht over het onderhoud van uw woning.

Afhankelijk van de omvang en aard van de storing dragen zij zorg voor herstel of geven deze ter afhandeling door aan een van de rayonopzichters, Ron Böhmer of Edith Costongs. Die zijn namelijk verantwoordelijk voor het grotere planmatig onderhoud.

Bewoners van de hoogbouwflats kunnen hun melding ook doorgeven aan de betreffende huismeester.

Storingen in uw woning, die voor rekening van de verhuurder komen, worden door de eigen servicedienst van Land van Rode opgelost of uitbesteed aan een extern bedrijf. De eigen servicedienst bestaat uit de heren Herman Pook, Piet Sterk en Hans Wersching.

Nooddienst

Land van Rode heeft na de kantooruren, in de weekenden en op feestdagen een nooddienst voor dringende storingen. Dat zijn storingen die niet tot de volgende werkdag kunnen blijven liggen zoals c.v.-storingen tijdens vorstperiodes, ernstige lekkages en grote rioolverstoppingen.

De wachtdienst is bereikbaar via het telefoonnummer **045-5466444**.

Het is van belang dat naam, adres en telefoonnummer duidelijk op het antwoordapparaat ingesproken worden.

Wanneer u ten onrechte de nooddienst inschakelt of er op staat dat een niet dringende klacht toch meteen wordt opgelost, worden de gemaakte kosten aan u doorberekend.

Als u storingen heeft, waarbij persoonlijk letsel, grote schade of een gevaarlijke situatie kan ontstaan, dient u contact op te nemen met de daartoe betreffende instanties.

Medische aanpassingen aan uw woning

Als op grond van medische indicaties aanpassingen aan uw woning noodzakelijk zijn, kunt u daarvoor een aanvraag indienen bij de gemeente (afdeling WMO). Komt u voor een medische indicatie in aanmerking, dan overlegt de gemeente met Land van Rode de mogelijkheden voor de aanpassing en vergoedt zij doorgaans ook een groot deel van de kosten.

Afdeling Vastgoed

Manager van de afdeling is de heer Jo Bijsmans.

Deze afdeling is onder andere verantwoordelijk voor nieuwbouwprojecten en grootschalige onderhoud- en renovatieprojecten.

Afdeling Finance en Controle

Manager van de afdeling is de heer Wim Ploum.

Deze afdeling is onder andere verantwoordelijk voor de financiële administratie en het betalingsverkeer van Land van Rode.





Klachtenadviescommissie

De woningstichting Land van Rode heeft sinds september 1993 een Klachtenadviescommissie die ten doel heeft:

- huurders en hun huurderorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben, nadat zij eerst een klacht hebben ingediend bij de desbetreffende afdeling van Land van Rode;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en hun huurderorganisaties en daarmee bij te dragen aan de verbetering van de relatie die de corporatie met haar huurders heeft;
- tegemoet te komen aan de behoefte van huurders om op het niveau waar beslissingen worden genomen die hen direct treffen, gehoord te kunnen worden en invloed uit te oefenen;
- bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de corporatie.

De taken van de commissie zijn:

het binnen redelijke termijn behandelen van de ingediende klachten en hierover;

- advies uitbrengen aan het bestuur, dan wel ervoor zorg dragen dat deze klachten binnen redelijke termijn door de corporatie zullen worden behandeld en zo mogelijk opgelost;
- het, naar aanleiding van de door haar behandelde klachten, gevraagd en ongevraagd advies geven over het te voeren beleid.

De commissie adviseert het bestuur van de corporatie.

Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar moet daarover verantwoording afleggen aan het bestuur van de corporatie.

Indien een huurder een klacht heeft over de uitvoering van het door de corporatie gevoerde beleid waarbij hij/zij belang heeft, kan hij/zij deze klacht aan de commissie voorleggen. Deze klacht kan het handelen of nalaten betreffen van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen/bedrijven.

Deze klacht dient schriftelijk, door middel van een daartoe bestemd formulier, aan de commissie voorgelegd te worden.

Mocht u klachten aanhangig willen maken en hierover informatie wensen, kunt u een reglement inclusief klachtenformulier van de klachtenadviescommissie aanvragen bij het secretariaat van de klachtenadviescommissie: p/a Postbus 135, 6460 AC Kerkrade, ter attentie van mevrouw Y. Belt. Tevens zijn op kantoor van de woningstichting aan de Erpostraat 1, te Kerkrade, ook losse klachtenformulieren te verkrijgen. Bij het retourneren van uw formulier verzoeken wij u “vertrouwelijk” op de envelop te vermelden.

