

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
De doelstelling	3
De rechtsvorm	3
De werkorganisatie	4
De afdeling Wonen	4
De afdeling Service- onderhoud	7
De afdeling Projecten	8
Huurders Belangen Vereniging	10
De bewonerscommissie	11
Klachten en geschillen	12

Inleiding

Al sinds de oprichting in 1969 zet Oost Flevoland Woondiensten (OFW) zich in voor goed wonen in de gemeente Dronten. Met een woningbezit van ± 4.900 woningen, garages e.d zijn wij voor zo'n 10.000 huurders de sociale verhuurder, die er naar streeft dat haar huurders naar tevredenheid wonen. Goed wonen is voor ons meer dan er voor te zorgen dat u een dak boven het hoofd heeft: ook de leefbaarheid van de wijk en de kwaliteit van de woonomgeving hoort daarbij.

Voor u als (toekomstig) huurder is het belangrijk om te weten wat OFW voor u kan betekenen. Dit boekje is bedoeld als kennismaking met OFW. Maar ook als wegwijzer: wat mag u van ons verwachten en welke medewerkers kunt u hiervoor aanspreken.

Met onze ervaring en onze 65 medewerkers zijn wij er in de eerste plaats voor u als woonconsument.



De doelstelling

OFW is in de gemeente Dronten de enige sociale verhuurder en dat schept verplichtingen. Wij willen door nieuwbouw, woningverbetering en soms door verkoop, ons aanbod goed afstemmen op de vraag naar woningen, met name voor de minder draagkrachtigen. Bijzondere aandacht is er ook voor jongeren, ouderen en huurders met een handicap. Uiteraard mag u een rechtvaardige verdeling van de schaarse woonruimte van ons verlangen. Ook dragen wij zorg voor goed onderhoud van de woningen, die wij in beheer hebben.

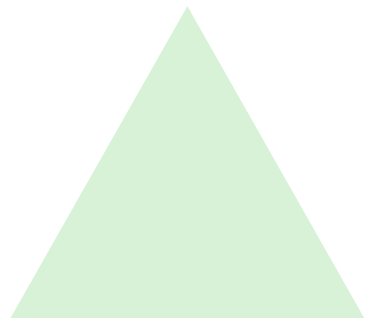


De rechtsvorm

Bewust is gekozen voor de stichtingsvorm. En binnen de werkorganisatie hebben wij gekozen voor het beheermodel, ook wel woondienstenmodel genoemd. Dit houdt onder andere in dat alle publiekgerichte activiteiten zijn ondergebracht in één afdeling, Wonen. Zo houden wij de besluitvorming doorzichtig en streven wij naar een goede voorlichting en een optimale dienstverlening.

De directie & de Raad van Commissarissen

De stichting wordt bestuurd door de directie. De directie wordt benoemd, gecontroleerd en geadviseerd door de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf personen, waarvan er één namens de huurders wordt voorgedragen door de Huurders Belangen Vereniging van OFW.



De werkorganisatie

De werkorganisatie wordt geleid door een managementteam dat bestaat uit de directeur, de managers Wonen, Bedrijfsvoering, Projecten, Serviceonderhoud en Facilitaire zaken. De directeur is eindverantwoordelijk voor het goed functioneren van de werkorganisatie.

Een belangrijke taak van de directeur is het onderhouden van externe contacten met de marktpartijen, waaronder met name de gemeente Dronten. Onder de afdeling Bedrijfsvoering vallen de teams Administratie en ICT. In de afdeling Facilitaire zaken zijn de teams Algemene Ondersteuning en de Receptie ondergebracht. De afdeling Projecten zet nieuwbouw- en renovatieprojecten op en zorgt voor de uitvoering hiervan. Ook wordt binnen deze afdeling preventief/planmatig onderhoud uitgevoerd. Binnen de afdeling Wonen zijn alle publiekgerichte activiteiten ondergebracht. Onder de afdeling Serviceonderhoud vallen de opzichters en onze onderhoudsdienst, die werkzaam zijn binnen het team Serviceonderhoud.

Voor u, als (toekomstig) huurder staan de medewerkers van de afdeling Wonen voor u klaar. Voor velen geldt dat zij gespecialiseerd zijn op een bepaald vakgebied om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Om snel te kunnen zien bij wie u het beste terecht kunt en welke informatie wij voor u beschikbaar hebben, hebben wij de belangrijkste diensten van de afdelingen Wonen en Serviceonderhoud voor u samengevat.

De afdeling Wonen

woningaanvragen

Alle zaken rond het aanvragen, toewijzen en verhuren van woningen en garages worden door de afdeling Wonen behandeld. De toewijzingsprocedure is vastgelegd in de Nota "Woning zoeken... zelf kiezen". Het inschrijvings- en



toewijzingsbeleid is verwoord in de Woonkrant en op onze website www.ofw.nl.

huurovereenkomsten

De afdeling Wonen draagt zorg voor de uitvoering van procedures waar u mee te maken krijgt bij een verhuizing, bijvoorbeeld als u een toegewezen woning accepteert. U ontvangt van ons dan de folder "Informatie over het afsluiten van de huurovereenkomst". Daarin staat alle informatie die van belang is voordat u de huurovereenkomst ondertekent.

Maar ook als u de tenaamstelling van de huurovereenkomst wilt wijzigen; bijvoorbeeld bij een aanvraag van het medehuurderschap of als u na een echtscheiding de huurovereenkomst op één naam wilt laten stellen, kunt u terecht bij de afdeling Wonen.

Voor het opzeggen van de huur hebben wij een standaard-huuropzeggingsset. Hierin zit onder andere een huuropzeggingsformulier. Ook ontvangt u onze folder "Informatie over het opzeggen en over de oplevering van de woning".

huurtoeslag

Huurtoeslag wordt toegekend door de Belastingdienst. Huurtoeslag wordt toegekend voor een periode van 1 jaar . Zo'n periode wordt het toeslagjaar genoemd. Een jaar begint altijd op 1 januari en eindigt op 31 december. De huurtoeslag wordt uitbetaald in de vorm van een maandelijks voorschot, te beginnen in december voor de maand januari , met een eindafrekening in het jaar daarop. De huurtoeslag kan geclusterd uitbetaald worden op de bankrekening van OFW. OFW verrekent de huurtoeslag dan met de huur.

Bewoners die nog geen huurtoeslag hebben of die niet in de bijzondere groepen vallen, moeten natuurlijk wel huurtoeslag aanvragen.

OFW nodigt al haar huurders uit om, ook als zij twijfelen of zij voor huurtoeslag in aanmerking komen, hierover contact op te nemen met OFW. U kunt op www.toeslagen.nl een proefberekening maken of u voor huurtoeslag in aanmerking komt.

Hiervoor moet dan vooraf een afspraak worden gemaakt.

Dit is alleen nodig indien het om een nieuwe aanvraag gaat. In veel gevallen zal dit dus niet meer nodig zijn omdat de vervolgaanvraag automatisch verloopt.

huurbetaling

Het team Huuradministratie bewaakt het tijdig voldoen van de huur, die maandelijks bij vooruitbetaling is verschuldigd. Het eenmaal achterlopen op een maand huurbetaling, kan snel uitlopen op een uitzichtloze situatie. De uiterste consequentie is, dat wij genoodzaakt zijn de huurovereenkomst met u te laten ontbinden door de rechter.

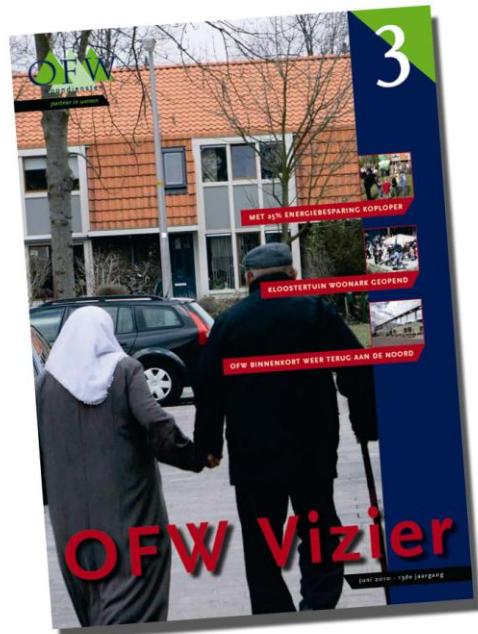
Het is daarom in uw en ons belang dat wij de huurbetaling op tijd ontvangen. De huur kunt u betalen door automatische incasso van bank- of girorekening. Bij ons zijn daarvoor machtigingsformulieren verkrijgbaar. Mocht u het niet eens zijn met een bepaalde afschrijving, dan bestaat altijd de mogelijkheid deze binnen een maand te laten corrigeren.

voorlichting

Onze openingstijden kunt u benutten om vragen te stellen over allerlei zaken. Om enkele

voorbeelden te noemen: huurwetgeving, nieuwe bouwplannen, huurtoeslag etc. De afdeling Wonen staat u daarvoor graag te woord.

OFW geeft eens per twee maanden het eigen bewonersblad "OFW VIZIER" uit. Daarin wordt aandacht besteed aan nieuwe ontwikkelingen, projecten die in uitvoering zijn, tips die voor u als huurder belangrijk zijn, etc. In het colofon van het bewonersblad treft u steeds recente informatie aan over belangrijke telefoonnummers.



bemiddelen bij overlastsituaties

De afdeling Wonen kan bemiddelen bij het oplossen van problemen tussen burenen: lawaaioverlast, tuinonderhoud e.d.

Over de wijze waarop wij u kunnen helpen, is de folder "Burenoverlast" beschikbaar. De hulp die wij kunnen bieden hangt uiteraard sterk af van de situatie, de ernst van de overlast, etc. In veel gevallen wordt ook van degene die de overlast meldt een actieve rol gevraagd om het probleem op te kunnen lossen. Ook is het verstandig MDF Buurtbemiddeling in te schakelen. MDF is bereikbaar op maandag, dinsdag en donderdag van 10.00 – 15.00 uur via telefoonnummer 0320 21 17 00.

huismeesterdiensten

Bij alle woongebouwen en enkele seniorencomplexen worden huismeesterdiensten verricht. Bij de woongebouwen beperken de huismees-terdiensten zich voornamelijk tot het toezicht houden op het woongebouw en de omgeving en de controle van schoonmaakwerkzaamheden.

Ook het uitvoeren van kleine reparaties aan het complex is een taak van de huismeesters. Voor de huurders in onze seniorenwoningen heeft de huismeester ook een sociale betekenis. Onze huurders vinden daarnaast dat de diensten van de huismeester belangrijk zijn in het tegengaan van verwaarlozing en vandalisme.

De afdeling Serviceonderhoud

De afdeling Serviceonderhoud draagt zorg voor een goede en snelle afhandeling van gemelde reparatieverzoeken. U kunt deze telefonisch, via onze website, schriftelijk of mondeling (bij de receptie) doorgeven. Afhankelijk van de urgentie van de reparatie wordt de volgorde van uitvoering bepaald. Spoedeisende reparaties kunt u ook melden buiten kantooruren. Ook het onderhoud aan woningen die nog niet zijn verhuurd, wordt uitgevoerd door de afdeling Serviceonderhoud.

U ontvangt van ons een kaart met openingstijden. Daarop staan ook alle telefoonnummers vermeld om

reparatieverzoeken door te geven die niet rechtstreeks door medewerkers van OFW worden afgehandeld, bijvoorbeeld storingen aan centrale verwarming of geiser.

Onderhoud van de woning

Een veel gestelde vraag is: welk onderhoud komt voor rekening van de verhuurder en voor welk onderhoud moet de huurder zelf zorgen?

In het boekje "Onderhoud" wordt dit gedetailleerd aangegeven. Naast een uitleg over de algemene regels en een uitgebreide trefwoordenregister, vindt u in dit boekje ook tips over het onderhoud waarvoor u zelf zorg moet dragen.

Fonds Huurdersonderhoud

Als nieuwe huurder neemt u automatisch deel aan het Fonds Huurdersonderhoud. Wij voeren dan een groot aantal zaken uit, die tot de taak van de huurder behoren.

Bijvoorbeeld het ontstoppen van rioleringen, het schoonmaken van dakgoten, het repareren van schakelaars, contactdozen en deurbellen, het repareren van kranen en stortbakken, hang- en sluitwerk enz.

In het huurcontract kunt u nakijken of u lid bent van het Servicefonds. Bent u nog geen lid van het Servicefonds, dan kunt u zich aanmelden bij de afdeling Huuradministratie. Hiervoor vragen wij een eenmalig bijdrage van € 50,00. De maandelijkse kosten zijn € 4,75 (prijsspeil 1-7-11) per maand. Dit bedrag wordt verwerkt in de servicekosten.

De afdeling Projecten

preventief/planmatig onderhoud

Preventief onderhoud is onderhoud dat op contractbasis wordt uitgevoerd. Bijvoorbeeld het schoonmaken van de centrale verwarmingsketel en het onderhoud aan liften. De afdeling Serviceonderhoud zorgt ervoor dat dit gebeurt.



Ook het schoonmaak- onderhoud aan woongebouwen hoort daarbij. Planmatig onderhoud betreft alle onderhoud dat uitgevoerd wordt op basis van de vastgestelde meerjaren- onderhoudsbegroting. Dit wordt gecoördineerd door de afdeling Projecten. Met name het planmatig schilderwerk, waarbij u inspraak heeft in de kleurkeuze, is daar een belangrijk onderdeel van. De afdeling Projecten draagt zorg voor het opstellen en toetsen van planningen, begrotingen t.b.v. planmatig/preventief onderhoud en nieuwbouw. Ook de uitvoering van, en het toezicht houden hierop, is een belangrijke taak van de afdeling Projecten. In de jaarbegroting, die openbaar is, is vastgelegd welke werkzaamheden binnen ons bezit planmatig in dat jaar worden uitgevoerd.

medische aanpassingen

Voor bewoners die lichamelijk beperkt zijn in het dagelijks functioneren kan de woning aangepast worden. Aanvragen kunnen worden ingediend op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Voorlichting hierover, alsmede het coördineren van aanvragen, gebeurt door de gemeente Dronten.

Als het programma van eisen is opgesteld, krijgt OFW het verzoek de aanpassingen aan te brengen. De afdeling Serviceonderhoud zorgt hiervoor en begeleidt de aanpassingen tot en met de oplevering.

woningveranderingen

Als u iets aan de woning wilt veranderen, dan willen wij daar graag aan meewerken. Uiteraard gelden daar regels voor. Er is een brochure beschikbaar, waarin u meer kunt lezen over wat wel en wat niet geoorloofd is. Wij stellen als voorwaarde dat de toestemming schriftelijk wordt vastgelegd, met daarin duidelijke afspraken over wat u moet doen als u de huur opzegt. De opzichter van de afdeling Serviceonderhoud draagt zorg voor het behandelen van verzoeken om woningverandering en geeft u ook graag adviezen.

schadeafhandeling

Onder schadeafhandeling wordt verstaan het afhandelen van schade als gevolg van brand, lekkage, storm, e.d. Het

is te hopen dat u met dergelijke calamiteiten nooit te maken krijgt. Vaak kunnen de gevolgen hiervan niet voorkomen worden. Wel kan de financiële schade door u zoveel mogelijk worden beperkt. Voor schade aan uw inboedel dient u zelf een inboedelverzekering af te sluiten. Controleert u daarbij ook of het zogenoemde huurdersdeel van het onroerend goed is meeverzekerd! Helaas komt men er te laat achter dat die mooie zelfgeplaatste keuken, of een andere door u zelf aangebrachte voorziening, niet verzekerd is.

glasverzekering

Als u lid bent van de glasverzekering van OFW, maakt deze onderdeel uit van de huurovereenkomst. Schade aan ruiten en glasbreuken kunt u **rechtstreeks** melden bij Cito Glasservice tel: 0800 - 0909000.

Zij zorgen er dan voor dat u binnen 24 uur geholpen wordt, hetzij door herstel van de glaszade, hetzij - als de betreffende ruit niet voorradig is - door het regelen van een tijdelijke voorziening.

centrale verwarming

Bijna al onze woningen zijn voorzien van een centrale verwarming. Als dat niet het geval is, kunt u hiervoor een aanvraag indienen bij de afdeling Serviceonderhoud. In het kader van besparing op de woonlasten plaatst OFW bij ketelvervanging altijd standaard een Hoog Rendementsketel, waarvoor u geen extra huurverhoging hoeft te betalen. Bij storingen aan de installatie moet u eerst een aantal zaken controleren voordat u een reparatieverzoek indient. In onze "Handleiding Centrale Verwarming" kunt u hierover alles lezen.

De handleiding beschrijft de werking van de cv en de combiketel. Stapsgewijs wordt onder andere beschreven hoe u de installatie moet ontlichten en hoe u water bijvult. Voor woningen met een heteluchtinstallatie, is een aparte handleiding beschikbaar.

Huurders Belangen Vereniging

Om uw belangen als huurder te behartigen is de Huurders Belangen Vereniging in het leven geroepen.

Deze zelfstandige vereniging overlegt regelmatig met OFW en wordt door OFW geïnformeerd over belangrijke ontwikkelingen in de volkshuisvesting en als er plannen zijn om het beleid te wijzigen. De Huurders Belangen Vereniging wordt in het laatste geval ook in de gelegenheid gesteld om haar visie op de voorgenomen beleidswijziging te geven. De samenwerking tussen de Huurders Belangen Vereniging en OFW is duidelijk vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. De contributie aan de Huurders Belangen Vereniging wordt samen met de huur maandelijks door OFW geïnd. Op de website www.huurdersbelangenvereniging.nl kunt u meer informatie vinden over de Huurders Belangen Vereniging. Ook kunt u zich hier aanmelden om lid te worden of u kunt zich wenden tot het secretariaat op Postbus 193, 8250 AD Dronten. Hier kunt u ook terecht voor meer informatie over de vereniging.

De bewonerscommissie

Voor de Huurders Belangen Vereniging is het uiteraard erg belangrijk om te weten wat er leeft onder de huurders. Hiertoe is de gemeente Dronten verdeeld in een aantal wijken en per wijk wordt er een bewonerscommissie opgericht als er bijvoorbeeld plannen zijn om de woning te verbeteren.

Bewoners die plaats willen nemen in een bewonerscommissie kunnen zich aanmelden bij de Huurders Belangen Vereniging. Voor meer informatie over deze bewonerscommissie kunt u ook bij Huurders Belangen Vereniging terecht.



Klachten en geschillen

Bent u ontevreden over de dienstverlening of de producten van OFW? Dan wil OFW dit graag van u horen.

Uw klachten en opmerkingen nemen wij altijd serieus. Het stelt ons immers in staat ervan te leren en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

In de brochure Klachten en geschillen is beschreven hoe de gang van zaken is indien u een klacht heeft. Als u zich niet kunt vinden in het uiteindelijke standpunt van OFW (afkomstig van de manager Wonen), dan vindt u in deze brochure ook alle informatie over de procedure, werkwijze en het reglement van de Geschillenadviescommissie.



Meer informatie

Indien u meer informatie wenst, dan kunt u contact opnemen met Oost Flevoland Woondiensten. Voor algemene vragen over huur en verhuur kunt u terecht bij de afdeling Wonen. Voor technische vragen kunt u terecht bij de afdeling Serviceonderhoud.

Dronten		Openingstijden:
De Noord 47-49		Maandag t/m vrijdag
Tel. Algemeen	(0321) 38 55 00	08.00 tot 17.00 uur
Tel. Afd. Wonen	(0321) 38 55 89	
Tel. Afd. Serviceonderhoud	(0321) 38 55 87	
Tel. Afd. Huuradministratie	(0321) 38 55 88	
Fax	(0321) 31 77 33	
Wijkpost Biddinghuizen		Open spreekuur:
De Baan 33		Maandag 13.00 tot 14.00 uur
Tel.	(0321) 33 07 31	
Wijkpost Swifterbant		Open spreekuur:
De Heraldiek 2		Dinsdag 13.00 tot 14.00 uur
Tel.	(0321) 32 37 01	
Oost Flevoland Woondiensten		
Postbus 89		
8250 AB DRONTEN		
www.ofw.nl		
woondiensten@ofw.nl		

Privacybeleid

OFW gaat zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. De door u verstrekte gegevens worden **alleen** gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn. Dat kan bijvoorbeeld zijn voor inschrijving voor een woning, keuzemogelijkheden bij onderhoud of eventuele geschillen. Gegevens worden **niet** aan derden verstrekt, tenzij u daar uitdrukkelijk en persoonlijk toestemming voor hebt gegeven. Mocht u inzage willen in de gegevens die wij van u geregistreerd hebben of wijzigingen of aanvullingen aanbrengen, neemt u dan contact met ons op. Ook als gegevens vervallen, bijvoorbeeld bij uw inschrijving, geeft u dit dan zo spoedig mogelijk door, zodat wij uw gegevens kunnen verwijderen.