

Veel gestelde vragen maatregelen Corona-virus

Hier vindt u een overzicht met veel gestelde vragen. Dit overzicht wordt up-to-date gehouden.

ALGEMEEN

Wat betekenen jullie Corona-maatregelen voor mij?

- Onze servicelocatie in 's-Heerenberg en ons kantoor in Didam zijn in ieder geval t/m 6 april gesloten.
- We willen al het persoonlijk contact tot het minimum beperken. Daarom zijn de meeste geplande afspraken afgezegd en lopen deze vertraging op.
- Afspraken die zijn afgezegd, worden opnieuw ingepland. Hierover wordt u door ons benaderd. U hoeft hiervoor niet zelf contact met ons op te nemen.
- Urgente reparaties worden gewoon uitgevoerd.
- Gevaarlijke situaties worden direct opgelost.
- Bezichtigingen gaan waar mogelijk door, maar in aangepaste vorm. Een medewerker van Plavei neemt contact met u op wat dit voor uw situatie betekent.
- Opleveringen gaan door in aangepaste vorm.
- Bij persoonlijk contact houden onze medewerkers zich altijd aan de opgestelde richtlijnen. Ze wassen altijd hun handen, ze houden gepaste afstand en drinken geen kop koffie.

Hoe kan ik Plavei bereiken?

We zijn bereikbaar op telefoonnummer 0316 – 29 66 00. Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar voor calamiteiten. U kunt uw vraag ook stellen via info@plavei.nl.

Wat gebeurt er met mijn post die ik naar jullie heb gestuurd?

Elke dag legen wij de brievenbus. We zorgen ervoor dat uw post bij de juiste persoon terecht komt. Bij voorkeur ontvangen wij de post digitaal via info@plavei.nl.

Kan ik mijn huur nog komen pinnen bij de balie?

Nee, dit is niet mogelijk. Onze kantoren zitten in ieder geval dicht t/m 6 april.

Wat kunt u verder verwachten?

We willen u zo goed mogelijk op de hoogte houden. Daarom houden we deze vragenlijst up-to-date. Heeft u een opmerking of vraag? Neem dan contact met ons op via info@plavei.nl!

REPARATIES / ONDERHOUDAFSPRAKEN

Ik heb een persoonlijke afspraak staan, wat nu?

De medewerker met wie u een afspraak heeft, neemt persoonlijk contact met u op. Urgente reparaties worden wel uitgevoerd.

Wanneer is een reparatie urgent?

Onder urgente reparaties vallen: lekkages, stroomstoringen, domotica (resetten), buitensluitingen, glasbreuk en verstoppingen.

Ik heb een urgente reparatie, wat nu?

Neemt u dan gewoon contact met ons op via 0316 – 29 66 00. Een van onze medewerkers komt dan langs om de reparatie uit te voeren.

Ik wil een nieuwe BKT (badkamer, keuken of toilet). Kan ik dit gewoon aanvragen?

U kunt een aanvraag indienen. De behandeling van de aanvraag duurt iets langer, omdat we de aankomende tijd geen badkamers, keukens of toiletten vernieuwen. We willen persoonlijk contact tot een minimum beperken. We pakken daarom alleen urgente zaken op. Een aanvraag voor een nieuwe BKT valt niet hieronder.

Ik wil een ZAV (Zelf Aangebrachte Voorziening) aanvragen, kan dit?

U kunt een aanvraag indienen. Maar om de situatie goed in te schatten moeten onze medewerkers bij u langskomen om de situatie te bekijken. Dit duurt iets langer omdat we het persoonlijk contact tot een minimum moeten beperken. We pakken daarom alleen urgente zaken op. Een aanvraag voor een nieuwe ZAV valt niet hieronder.

Wat moet ik doen bij een gevaarlijke situatie in of aan mijn huis?

Bij gevaarlijke situaties belt u Plavei op via 0316 – 29 66 00. Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar voor calamiteiten.

HUUR OPZEGGEN / VERHUUR

Kan ik mijn huur nog opzeggen?

Ja, dat kan. Dit gaat het makkelijkst via Mijn Plavei. Of gebruik het huuropzeggingsformulier op onze website. Er wordt telefonisch contact met u opgenomen. Een medewerker legt uit hoe het verdere proces gaat.

Gaan bezichtigingen door?

Waar mogelijk wel, maar dit kan per situatie verschillen. Een medewerker van Plavei neemt contact met u op. Houd uw mail goed in de gaten.

Gaan groepsbezoeken door?

Nee, groepsbezoeken gaan NIET door. Als er een bezichtiging plaatsvindt is dat individueel.

Worden er nog nieuwe huurovereenkomsten afgesloten?

Ja, er worden nieuwe huurovereenkomsten afgesloten. Dit gaat in ieder geval om de huurovereenkomsten die al gepland zijn.

Hoe zit het met inspecties?

We voeren een eindinspectie uit. Normaal is hier de bewoner altijd bij aanwezig. Omdat we persoonlijk contact tot een minimum willen beperken, doen we de eindinspecties in de aankomende weken zonder bewoners.

Hoe zit het met toewijzingen van woningen?

We kijken van dag tot dag wat er mogelijk is. Blijf op de hoogte via de website van [Entree](#) en Plavei.

OVERLAST

Ik heb een overlastmelding. Kan ik deze bij jullie melden?

Dat kan. We pakken de melding op, maar wel in aangepaste vorm. We nemen telefonisch contact met u op. We gaan bijvoorbeeld niet op huisbezoek. Buurtbemiddeling gaat ook niet op huisbezoek. We geven alleen telefonisch advies.

Huurincasso

Ik heb een vraag over mijn betalingsregeling, wat nu?

Deze kunt u gewoon stellen via de telefoon of per mail.

IN DE WIJK

Sluit de info-woning in de Bloemenbuurt?

Ja, de info-woning in de Bloemenbuurt is in ieder geval t/m 6 april gesloten. We houden geen spreekuur meer. Woont u in de Bloemenbuurt en heeft u vragen? Neem dan telefonisch of per mail contact met ons op.

Blijf ik de Bloemenbuurkrant ontvangen met het laatste nieuws?

Ja, de Bloemenbuurkrant blijven we verspreiden.

Hoe gaan jullie om met woon-zorgcomplexen (zoals Meulenvelden)?

In onze woon-zorgcomplexen is t/m in ieder geval 6 april geen huismeester standaard aanwezig. Voor dringende zaken neemt u telefonisch contact met ons op.

PROJECTEN

Mijn woning is onderdeel van een project, wat nu?

Per project bekijken we hoe we met onze bewoners communiceren. Zij ontvangen persoonlijk bericht van ons. We komen niet op huisbezoek. We zijn per mail of telefonisch bereikbaar.

Om besmettingsgevaar te voorkomen volgen we het advies op van het RIVM. Zodra hierin veranderingen zijn, voeren wij die door in onze aanpak. We hopen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Excuses voor het ongemak.