



Beste {{achternaam}}

Uitkomst bewonersscan

Huurderstevredenheid meten we op verschillende manieren, bijvoorbeeld met de jaarlijkse Bewonersscan. Afgelopen zomer deden bijna 4.000 huurders mee aan dit onderzoek. Hartelijk dank als u daar één van was. We zijn ontzettend blij met uw mening. De resultaten gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren.

Wat is er onderzocht?

In de Bewonersscan vraagt Vivare ieder jaar hoe tevreden huurders zijn over hun woning en buurt. Deze keer hebben we ook onderzocht hoe huurders denken over verhuizen en hoe tevreden ze zijn na groot onderhoud.

Het resultaat

Bekijk alle uitkomsten in de infotekening via de link hiernaast: [Infotekening bewonersscan](#). We delen cijfers, geven uitleg. En u leest hoe we willen verbeteren.



Jaarlijkse huuraanpassing en servicekosten

Op 1 juli passen we de huurprijzen aan. In de tweede helft van april sturen we u een brief met wat dit precies voor u betekent. Hierbij kijken we onder andere naar uw inkomen en huurcontract.

We begrijpen dat een huurverhoging lastig kan zijn. We willen het wonen voor u betaalbaar houden. Maar we willen de huizen ook onderhouden, energiezuiniger maken en helpen de wijk veilig en netjes te houden. Uit de Bewonersscan blijkt wel hoe belangrijk dit wordt gevonden. Voor woningzoekenden willen we de zoektocht verkorten door huizen bij te bouwen. In de vorige nieuwsbrief heeft u kunnen lezen dat we deze activiteiten voor een groot deel betalen uit de huuropbrengsten. Via de link hiernaast kunt u nog eens bekijken hoe onze financiële zaken zijn geregeld: [Financiële zaken Vivare](#).

Servicekosten

Betaalt u servicekosten? Bijvoorbeeld voor schoonmaak of voor de verlichting in algemene ruimten? Vanaf januari 2024 worden de servicekosten anders berekend.

Tot 2024 betaalden huurders in één gebouw meestal dezelfde kosten, omdat de kosten gelijk werden verdeeld. Nu kijken we welke kosten direct bij uw woning horen. Of bij de ruimtes die u kunt gebruiken om uw woning, berging of brievenbus te bereiken. Denk bijvoorbeeld aan de lift of glasbewassing. Hierdoor betaalt u alleen voor kosten die bij uw woning horen.

Vóór juli 2025 ontvangen huurders de eindafrekening op basis van de nieuwe verdeling.

Zorgen over Geld?

Heeft u vragen of zorgen over geld? Bijvoorbeeld omdat u moeite heeft om de huur te betalen? Neem dan contact met ons op. Wij denken graag met u mee over een oplossing.

Praat u liever anoniem met iemand? Ga dan naar [geldfit.nl](#). Daar kunt u bellen, chatten of een check doen om te zien op welke toeslagen u recht heeft en hoe u deze aanvraagt. Ook helpt Geldfit u geldzaken goed te regelen.



"Goedemorgen, Vivare, u spreekt met.."

Wanneer u naar Vivare belt zit er een heel team klaar om de telefoon op te nemen. Op drukke dagen zitten er wel 22 collega's tegelijk. Onze klantexperts zijn elke werkdag van 09:30 tot 15:00 telefonisch bereikbaar. En natuurlijk voor spoed ook buiten deze tijden. Iedere dag krijgen ze allerlei telefoontjes: van huurders, omwonenden en woningzoekenden.

We merken dat mensen aan de telefoon niet altijd goed weten waar onze klantexperts hen allemaal bij kunnen helpen. Onze klantexperts beantwoorden vele vragen van onze huurders. Bijvoorbeeld over uw woning, huurprijs of een brief die u heeft ontvangen. Vragen die u telefonisch kan stellen of via het contactformulier op onze website. Ook voor het plannen van reparatieverzoeken of wanneer u zich ergens zorgen over maakt, kunt u bij hen terecht. Naast het beantwoorden van telefoontjes doen onze klantexperts nog veel meer. Ze zijn een centraal punt binnen Vivare. Daarom zijn ze goed op de hoogte van wat er speelt. Van nieuws op het gebied van wonen, tot wat er speelt in uw wijk en welke nieuwe woningen er worden gebouwd.

We vinden het belangrijk dat u goed en snel wordt geholpen. Soms duurt het helaas te lang voordat u iemand kunt spreken. Dat vinden we vervelend. Hiervoor hebben we sinds kort een nieuwe service: **de terugbeloptie**. Wanneer de wachttijd aan de telefoon langer is dan 5 minuten, krijgt u de optie teruggebeld te worden. U kunt ophangen én uw plek in de wachtrij houden. Wij bellen u terug wanneer u aan de beurt bent. Zo hoeft u niet onnodig aan de telefoon te wachten.



Huurder Leny blikt terug op de eerste periode in het huurderspanel

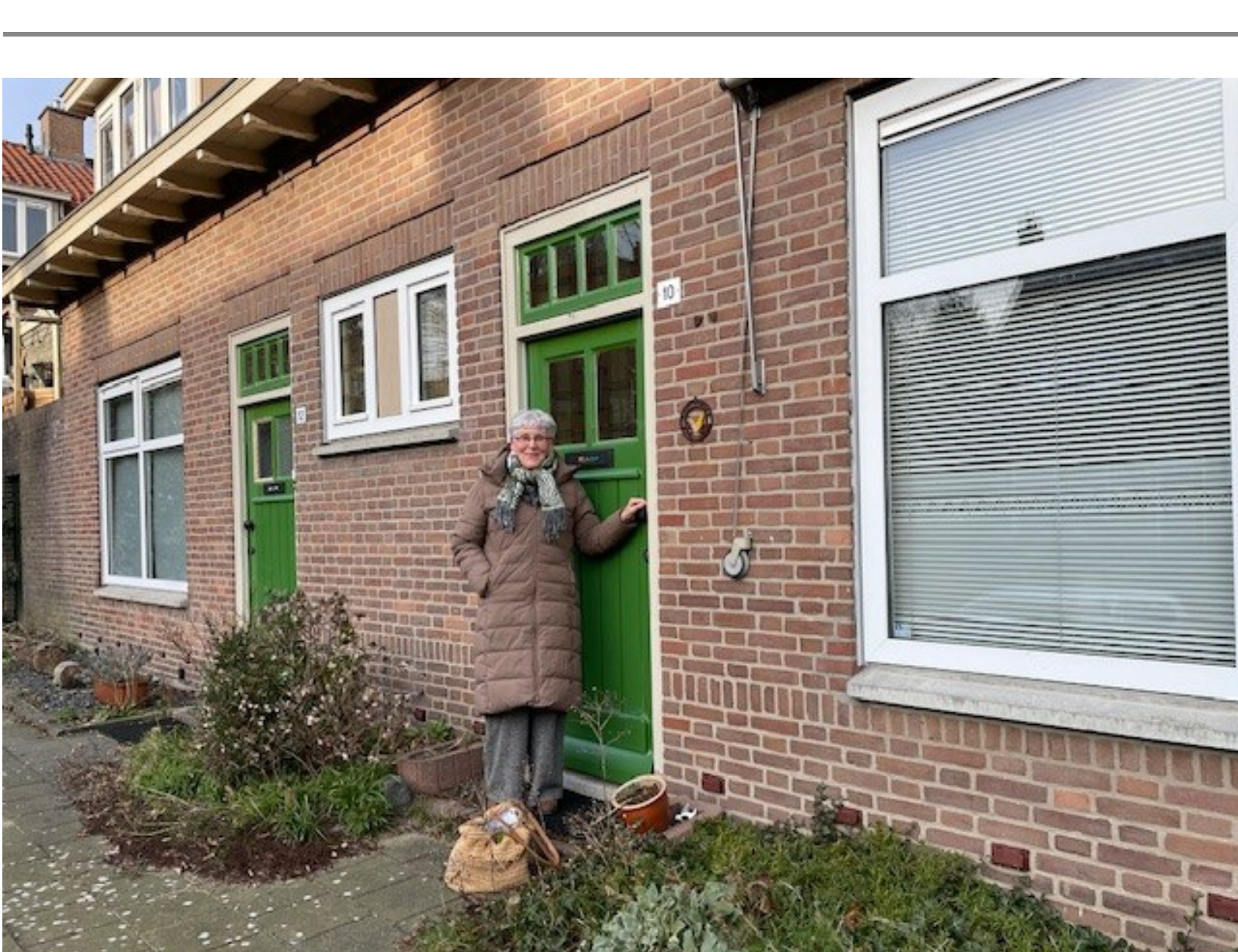
Vorig jaar startte Vivare met een huurderspanel. Hier denken huurders mee over onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. Na een oproep in onze nieuwsbrief stroomden de aanmeldingen binnen. Eind 2024 stond de teller op ruim 120 leden. Leny was een van de eersten. In deze nieuwsbrief blikt zij terug op de eerste periode.

“Ik ben altijd al maatschappelijk betrokken geweest. Je inzetten voor een ander, zonder dat je er betaald voor hoeft te worden: dat is me met de paplepel ingegoten. Eerst was ik erg betrokken bij het Wijkplatform in Presikhaaf. Hier is mijn passie voor leefbaarheid ontstaan. Dus toen Vivare in december vroeg of we als panel mee wilden denken over dit onderwerp, was ik gelijk enthousiast.” De resultaten van de digitale onderzoeken en de bijeenkomsten worden gebruikt om plannen te maken voor aankomende jaren.

Maar Leny's enthousiasme gaat verder dan alleen leefbaarheid. Ze neemt deel aan alle panelonderzoeken, zo'n 4 tot 6 keer per jaar. “Mijn eerste indruk is positief. Ik voel me serieus genomen en gewaardeerd. Vivare doet duidelijk moeite voor het organiseren van de bijeenkomsten. Er wordt naar ons geluisterd. En we horen altijd wat met onze inbreng wordt gedaan.”

Wordt u ook lid? We horen graag wat u belangrijk vindt en wat er beter kan. Bijvoorbeeld over wonen, uw buurt, onderhoud en onze dienstverlening. Leny's tip voor huurders die twijfelen: “Gewoon doen! Dit is de manier om écht invloed te hebben en te laten zien wat er leeft bij ons als huurders.” De meeste deelnemers zijn zeer actief en betrokken, maar per onderzoek kunt u zelf kiezen of u meedoet.

Meer informatie en inschrijven: [vivare.nl/huurderspanel](#)



Gratis verhuiscoach voor 55-plussers

Joke woont al tientallen jaren met veel plezier in een prachtig hofje op de Geitenkamp. Door de hoge ligging op een heuvel ook wel de 'Geitenbult' genoemd. Juist die bult begint een uitdaging te worden nu ze ouder wordt. Haar huis is te groot voor haar alleen, de zolder en kelder staan leeg. Veel ouderen merken op een gegeven moment dat hun woning niet meer goed past. Verhuizen is dan een mogelijkheid, maar het regelen ervan kan een drempel zijn. Waar begin je? En hoe pak je het aan?

Een verhuiscoach (of passend-wonen-coach) kan hierbij helpen. Ze bieden huurders gratis ondersteuning en advies bij alles wat er bij verhuizen komt kijken. Van het vinden van een nieuwe woning, tot het kijken of iemand goed ingeschreven staat. Ook bij het regelen van documenten, het maken van een kostenoverzicht en het aanvragen van een voorrangslabell bieden ze hulp.

Hulp op maat

Verhuiscoach Sadiye merkt dat verhuizen voor veel mensen een grote stap is. “Mensen twijfelen of ze de juiste keuze maken en weten niet altijd waar ze moeten beginnen. Vaak maken ze zich zorgen over de kosten van een nieuw huis of de verhuizing zelf. Net zoals Joke wonen veel ouderen al jaren op dezelfde plek; hun huis zit vol herinneringen. Bijvoorbeeld aan kinderen of een overleden partner. Ze willen dan eerst weten hoe ze hun woning moeten achterlaten zonder direct de huur op te zeggen.”

De verhuiscoaches kijken samen met bewoners naar wat nodig is en wat mogelijk is. “Bewoners beslissen zelf wat ze ermee doen. Belangrijk is om op tijd na te denken over de toekomst. Niet alle wensen zijn altijd meteen mogelijk. Zo is er meer ruimte om te wachten op een woning die helemaal passend is, en alvast goed voorbereid te zijn.”

Een nieuwe start voor Joke

Dankzij de hulp van Sadiye vond Joke sneller dan verwacht een fijn appartement in Rijkerswoerd. Ze is blij met haar nieuwe plek. Haar woorden: “Zonder verhuiscoach was dit nooit gelukt.”

Bent u 55-plus en wilt u ook hulp bij verhuizen? Neem dan contact op met de verhuiscoach uit uw gemeente via [vivare.nl/verhuiscoach](#)

Verhuiscoaches zijn een initiatief van gemeenten, Provincie Gelderland en woningcorporaties.



Website



LinkedIn



YouTube

Deze e-mail is verstuurd aan {{email}}.

Als u geen nieuwsbrief meer wilt ontvangen, [kunt u zich hier afmelden](#).

U kunt ook uw [gegevens inzien en wijzigen](#).

Voor een goede ontvangst voegt u [noreply@vivare.nl](#) toe aan uw adresboek.