**Corona FAQ**

Woningent laat je niet in de steek. Wellicht heb je vragen bij wat mag en niet mag vandaag de dag? Waarvoor en hoe kan je bij Woningent terecht? Wij staan klaar om al jouw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Vind je het antwoord op je vraag niet terug in deze lijst? Laat ons iets weten via ikhebeenvraag@woningent.be en we zoeken samen naar een oplossing. Voorlopig gelden de strenge maatregels rond Corona tot en met 05/04 maar allicht worden deze nog verlengd.

Zorg goed voor elkaar.

**Ter info: sociale afstandsregel is 1.5m**

**Hoe kan ik Woningent bereiken? Onze balies zijn gesloten en we ontvangen geen bezoekers meer.**

Van 14 maart tot en met 5 april zijn onze balies gesloten. Je kan nog altijd bij onze verhuurdienst terecht, maar dan via e-mail of telefoon:

* verhuur@woningent.be
* 09 235 99 60

We ontvangen geen bezoekers meer. Dit betekent dat we alleen dringende en noodzakelijke sleuteloverdrachten nog doen en dat we de contractbesprekingen stopzetten.

Is een bezoek uitzonderlijk nodig om sleutels of documenten te overhandigen? Dan gebeurt dit via een sluissysteem. We vragen alle bezoekers om hun handen te wassen of te ontsmetten en om 1,5 meter afstand houden van onze medewerkers. Onze medewerkers bepalen per geval of het om een noodzakelijk en dringend bezoek gaat of niet.

**Er is iets stuk in mijn sociale woning, wat nu? We doen alleen dringende herstellingen en onderhoud.**

Wat zijn dringende herstellingen:

* Gasreuk in het gebouw.
* Wateroverlast. Er zijn grote waterlekken in het gebouw.
* Problemen met de collectieve verwarming. Niemand (of een groot deel van de bewoners) in het gebouw heeft verwarming.
* Problemen met de watertoevoer. Niemand (of een groot deel van de bewoners) in het gebouw heeft warm/koud water en de oorzaak ligt niet bij Farys (waterleverancier).
* Problemen met de elektriciteit in algemene delen en de oorzaak ligt niet bij Fluvius.
* Gevaarlijke situaties zoals panelen of balustrades die los zitten, losse stenen die dreigen te vallen …
* Zware verstoppingen in de gemeenschappelijke leidingen. Bijvoorbeeld verstoppingen met terugvloei in de toiletten.

**Moet er dringend een herstelling gebeuren?**

* **Dan kan je bellen naar het nummer 09 235 99 55**

Een herstelling aanvragen die niet dringend is, kan je doen:

* [via onze website](https://woningent.be/ik-huur/mijn-woning/een-herstelling-aanvragen/onderhoud-en-herstellingen#_blank)
* door te mailen naar beheer@woningent.be.

We zullen de herstellingsaanvraag behandelen, maar we voeren de herstelling momenteel niet uit.

**Kan ik nog rekenen op mijn wijkmonitor?**

Onze sociale dienst doet geen huisbezoeken meer. Maar je kan je wijkmonitor nog altijd bereiken:

* [Door het formulier op onze website in te vullen](https://woningent.be/ik-huur/wonen-bij-woningent/mijn-wijkmonitor#_blank)
* Door te mailen naar ikhebeenvraag@woningent.be
* Door, indien het niet anders gaat, te bellen naar 09 235 99 60 (beperkte capaciteit).

**Mag ik nog buiten komen en wanneer mag ik buiten komen?**

Je wordt verwacht van zoveel mogelijk thuis te blijven. Je mag enkel buitenkomen om te:

• Gaan werken

• Een verplaatsing in het kader van je werk

• Naar de winkel gaan

• Naar de bankautomaat gaan

• Naar de dokter gaan

• Hulp bieden aan minder zelfredzame personen (minderjarigen, ouderen, gehandicapten, kwetsbare personen)

**Wat kan ik zelf doen? Wat is social distancing?**

Je respecteert de algemene hygiënemaatregelen en je laat minimum 1,5 meter tussen elkaar, behalve bij leden van een gezin die onder hetzelfde dak wonen. Je laat bijvoorbeeld altijd een stoel vrij tussen twee personen tijdens een noodzakelijke vergadering. Je vermijdt een mix van verschillende leeftijden.

**Mag ik een bezoek brengen aan mijn familie die niet onder hetzelfde dak woont?**Deze bezoeken worden afgeraden, behalve om hulp te bieden aan kwetsbare personen (ouderen, minderjarigen, personen met een handicap en andere kwetsbaren.

**Mag mijn partner – die niet bij mij woont – op bezoek komen?**Ja. De nieuwe maatregelen zeggen dat je je contacten moet beperken tot je gezin en eventueel 1 extra persoon. Je partner mag dus op bezoek komen. Op voorwaarde dat hij/zij niet ziek is natuurlijk.

**Welke winkels blijven open?**

Alle winkels zijn gesloten, behalve:

• Voedingswinkels, inclusief nachtwinkels (tot 22u)

• Dierenvoedingswinkels

• Apotheek

• Krantenwinkels

• Benzinestations

**Mag ik nog met cash geld betalen?**

Elektronische betalingen worden aangemoedigd. Cash geld is niet besmet, maar door elektronisch te betalen respecteer je de sociale afstand.

**Kan ik nog naar de bank en het postkantoor?**

Ja, deze diensten maak deel uit van de uitzonderingen die mogen openblijven. Ze moeten wel de sociale afstand garanderen.

**Blijven cafés en restaurants open?**

Cafés, uitgaansgelegenheden en feestzalen moeten sluiten. Restaurants moeten hun eetzaal sluiten. Het verbod geldt ook voor de terrassen van deze etablissementen. Bedrijfsrestaurants sluiten ook. Terrasmeubilair moet binnen gehaald te worden.

Sociale restaurants blijven voorlopig gesloten maar veel sociale restaurants voorzien afhaalmaaltijden.

**Kunnen we nog eten afhalen en eten bestellen?**

Restaurants die aan thuislevering doen, een traiteurdienst of drive-in aanbieden, mogen hun keuken wel openen. Als je eten afhaalt, moet je de sociale afstandsregels respecteren.

**Blijven broodjeszaken en frituren open?**

Snackbars, broodjeszaken, frituren, ... blijven open.  Er moet op gelet worden dat er geen lange wachtrijen ontstaan en zoveel mogelijk buiten laten aanschuiven. Het verbod geldt ook voor de terrassen van deze etablissementen.

**Is de markt open?**

Markten zijn verboden behalve in gemeenten waar dat noodzakelijk is voor de voedselvoorziening van de lokale bevolking, wanneer er bijvoorbeeld geen supermarkt aanwezig is. De lokale overheid moet de maatregelen van sociale afstand kunnen garanderen. Als dat niet kan, wordt de markt gesloten.

**Mag ik nog naar de kapper?**

Neen. Kappers moeten tijdelijk ook hun werking stoppen en sluiten.

**Mijn hond of kat is ziek, kan ik nog bij de dierenarts terecht?**

Ja, de gezondheid van je huisdier verliezen we niet uit het oog.

**Zijn dierenasielen open?**

Dierenasielen zijn gesloten, maar de opvang en verzorging van dieren is cruciaal en dus toegelaten. Ook vrijwilligers mogen hieraan bijdragen.

**Zijn dierenkapsalons open?**

Nee, dierenkapsalons zijn gesloten.

**Moet ik een voedselvoorraad aanleggen?**

Voedingswinkels blijven op een normale manier bevoorraad worden en blijven open zoals gebruikelijk.

**Zijn opticiens en gehoorwinkels open?**

Ja, ze moeten wel de sociale afstand respecteren.

**Mogen kinesisten, osteopaten, podologen etc. openblijven?**

Ja, gezondheidsberoepen mogen hun werk blijven uitoefenen, maar niet-dringende zorg moet uitgesteld worden.

**Mogen wassalons openblijven?**

Ja, wassalons zijn open en respecteren de hygiënemaatregelen en sociale afstand.

De meeste wassalons zijn open in de week en gesloten in het weekend.

**Moeten arbeiders die buiten werken (gemeentearbeiders, groendienst, etc.) thuisblijven?**

Ze mogen blijven werken als de sociale afstand gerespecteerd wordt, zowel tijdens het transport als op de werkplek.

**Kan ik nog online pakjes bestellen?**

Ja, online shops blijven open en kunnen blijven leveren. De overhandiging van je pakje gebeurt contactloos.

**Mag poetshulp (dienstenchèques etc.) blijven doorgaan bij de klanten thuis?**

Ja.

**Kan ik nog verhuizen?**

Ja, dringende verhuizen kunnen doorgaan. Het aantal helpers moet wel beperkt worden, bij voorkeur tot de personen met wie men onder één dak woont en men moet de basis hygiëneregels en sociale afstand opvolgen.

De verhuisbewegingen van WoninGent (Nieuw Gent, WSB, ed) gaan tijdelijk niet door omwille van veiligheidsredenen.

**Ik werk, is telewerk verplicht?**

Telewerk is verplicht bij alle niet-essentiële diensten, ongeacht hun grootte en voor alle medewerkers waarvoor dit mogelijk is, zonder uitzondering.

**Blijven de scholen open?**

Ja. De lessen worden geschrapt (kleuter/lager/middelbaar) alsook buitenschoolse activiteiten. Scholen verzekeren het onthaal, uitsluitend georganiseerd door het intern personeel, van kinderen:

• waarvoor de ouders in de gezondheidszorg werken

• in de essentiële publieke sectoren werken

• of wanneer de ouders geen andere mogelijkheid hebben dan opvang bij de grootouders

Scholen waar kinderen opgevangen worden, versterken hun hygiënische maatregelen: geen activiteiten met meerdere klassen tegelijkertijd, blijven inzetten op het wassen van handen, reinigen van schoolmeubilair en het regelmatig verluchten van de lokalen.

De refters mogen openblijven.

**Blijven de crèches open?**

Ja, de crèches en onthaalouders blijven open voor kinderen van maximum 3 jaar.

**Mogen we zelf nieuwe opvangmogelijkheden creeren?**Neen. Enkel de bestaande opvangmogelijkheden zijn toegelaten.

**Wat met de kinderen van besmette ouders?**Als de ouder(s) besmet is (zijn), moeten de kinderen thuis blijven. Kleine kinderen vertonen nauwelijks symptomen en worden zeer uitzonderlijk ziek. Ze kunnen wel de ziekte doorgeven.

**Dienstverlening**

**Mogen bibliotheken openblijven?**

De bibliotheken worden beschouwd als openbare dienstverlening en moeten gegarandeerd openblijven in afhaalfunctie met respect voor de social distancing maatregelen.

**Moeten thuisverpleegkundigen verder werken?**

Ja, de thuiszorg blijft bestaan.

**Mogen persoonlijk assistenten voor personen met een handicap verder werken?**

Ja.

**Is het containerpark gesloten?**

Momenteel zijn containerparken gesloten, maar de gewesten zoeken een oplossing die gecommuniceerd wordt in de volgende dagen.

**Krijg ik nog brieven?**

Ja, de postbodes blijven de postbedeling verzorgen en dienen de hygiënemaatregelen en social distancing te volgen.

**Wat met de ziekenhuizen?**

Consultaties, testen en geplande operaties worden geannuleerd, enkel heel dringende consultaties gaan door. Bezoekers worden niet toegelaten in het ziekenhuis, behalve de ouders van kinderen jonger dan 18 en de naaste familie van patienten in kritieke toestand. Je kan max. 1 persoon meenemen om je bij te staan bij een onderzoek. Bevallingen gaan uiteraard nog door, maar enkel bezoek van je partner is toegestaan.

**Wordt het vuilnis nog opgehaald?**

Ja, je mag je vuilnis blijven buitenzetten.

Sommige gebouwen hebben geen afval ruimtes maar werken met afvalstraten.

Gelieve deze correct te gebruiken en geen afval achter te laten in gemeenschappelijke delen of rondom het gebouw.

**Blijven theaters en filmzalen open?**

Theaters, operagebouwen, filmzalen, culturele centra zijn gesloten voor het publiek tot en met 5 april.

**Worden pretparken en recreatieve centra gesloten?**

Attractieparken, dierenparken, binnen- en buitenspeeltuinen, kinderboerderijen, casino’s, gokkantoren, recreatieve centra zijn gesloten tot en met 5 april.

**Blijven wijkgezondheidscentra open?**

Ja, wijkgezondheidscentra blijven open. Als je symptomen hebt van Corona (hoest, koorts etc.) mag je wel niet binnen in de centra. Een arts of medewerker zal telefonisch contact met je opnemen om de situatie in te schatten. Als de situatie ernstig is dan wordt er een uitzondering gemaakt en zal je verdere hulp krijgen.

**Blijven justitiehuizen open?**

Ja, maar hun werking is aangepast.

De justitiehuizen blijven open, zij het met een minimale bezetting. De avondpermanentie wordt tijdelijk opgeschort.

• Algemeen principe blijft : Contacten met cliënten verlopen hoofdzakelijk telefonisch/per mail. Indien noodzakelijk of aangewezen kunnen nog bureelgesprekken doorgaan. Alle huisbezoeken, gevangenisbezoeken en instellingsbezoeken worden tijdelijk opgeschort.

• De procedure bij nieuwe mandaten (registratie, nagaan prioriteiten, dossierverdeling ,…) wordt niet gewijzigd. De nieuwe mandaten blijven dus verder opgenomen en verdeeld worden zoals gebruikelijk. Eerste gesprekken worden ingepland, telefonisch waar het kan, via bureelgesprek waar nodig. Prioritaire dossiers (VOV, THV, radicalisering, seksuele delinquenten, SURB, internering, APS) worden alvast opgenomen en opgestart.

• De lopende dossiers worden verder opgevolgd, zowel qua verslaggeving, verificatie van de naleving van de voorwaarden (b.v. aan de hand van ingescande documenten) in hoofdzaak via telefonische gesprekken, skype enz.

• Slachtofferonthaal : de directeur van het justitiehuis maakt afspraken met de procureur des Konings en de voorzitter van de rechtbank over de planning van de zittingen zodat de justitieassistenten de slachtoffers correct kunnen informeren.

• Burgerrechtelijke opdrachten : Nieuwe dossiers worden opgenomen. In eerste instantie wordt telefonisch/per mail gewerkt en zijn er geen huisbezoeken. Indien aangewezen kunnen de bureelgesprekken doorgaan.

**Zijn Krasdiensten zoals De Sloep en De Tinten nog bereikbaar?**

Ja deze diensten zijn nog bereikbaar. Ze zetten voorlopig vooral in op voedselondersteuning aan de hand van thuislevering en afhaal. De diensten die een restaurant hebben, hebben tijdelijk de restaurants gesloten.

**Kan ik mijn wijkagent nog bereiken?**

Ja, De politiediensten blijven operationeel. De algemene richtlijnen van de overheid worden gehanteerd (vaak handen wassen, geen handen geven, social distancing).

Het onthaal van de wijkcommissariaten is wel gesloten. Je kan je vragen nog steeds stellen via mail en telefoon.

Er zijn een aantal commissariaten die open blijven: Gent centrum- Belfortstraat tijdens de kantooruren en Ekkergem 24/24u.

**Kan ik het woonteam en preventieve woonbegeleiding van het CAW nog bereiken?**

Ja, deze diensten zijn nog bereikbaar via telefoon, videogesprekken, mail en facebook.

Voorlopig worden er wel geen huisbezoeken meer gedaan.

Als je begeleider niet bereikbaar is dan kan je naar het permanentienummer bellen dat je hebt doorgekregen van je begeleider.

**Transport**

**Blijft het openbaar vervoer rijden?**

Ja, maar wordt zo georganiseerd dat de sociale afstand gegarandeerd kan worden. De chauffeur of conducteur kan ook toegang tot het vervoersmiddel weigeren wanneer de afstand niet gegarandeerd kan worden. Neem het openbaar vervoer enkel als het echt nodig is. De betaalautomaten van het openbaar vervoer blijven open. Voor het aanbod wordt verwezen naar de websites van de vervoersmaatschappijen.

**Mogen taxi’s nog klanten vervoeren?**

Taxidiensten en alternatieve taxidiensten blijven in gebruik. Taxichauffeurs mogen maar één persoon per keer in de taxi vervoeren. Een gezin dat onder hetzelfde dak woont mag samen in één taxi. Het is aangeraden om de taxi regelmatig te verluchten.

**Hoeveel personen mogen in een privéwagen zitten?**

Net zoals bij taxi’s mag er slechts één persoon meerijden, dus maximum 2 personen per wagen. Het gezin mag in één auto meerijden. Het is aangeraden om de auto regelmatig te verluchten.

**Wat met vrijwillig transport van mindervaliden en hulpbehoevenden?**Deze initiatieven mogen doorgaan, maar met slecht een persoon bovenop de chauffeur per traject.

**Verplaatsingen**

**Mag ik me verplaatsen?**

Je moet maximaal thuisblijven om het contact met andere personen die niet onder hetzelfde dak wonen maximaal te vermijden.

**Mag ik gaan wandelen of joggen?**

Ja, een luchtje scheppen is toegelaten in je onmiddellijke omgeving. Je mag dit enkel doen met mensen van je gezin die onder hetzelfde dak wonen of met een vriend(in). Je moet hierbij de sociale afstand met de vriend(in) respecteren.

Samen gaan wandelen met vrienden of andere familieleden waarmee je niet samenwoont is niet toegestaan. Als je iemand onderweg tegenkomt: hou een beetje afstand.

Je verplaatsen met de auto om te gaan wandelen is niet toegelaten.

Speeltuinen in bijvoorbeeld de Blaarmeersen zijn afgesloten en worden niet toegelaten.

Sommige publieke domeinen zoals parken zijn afgesloten. Wandelen in deze domeinen is daarom ook niet toegelaten.

**Mag ik nog recreatief met de moto gaan rijden?**

Nee, verplaatsingen moeten maximaal beperkt worden.

**Wat als ik niet onder hetzelfde dak woon met mijn partner?**

Je moet het contact beperken tot je gezin en eventueel één extra persoon. Je mag dus nog jouw partner bezoeken. Doe het natuurlijk niet als je zelf of hij/zij ziek is of symptomen vertoont.

**Mag ik nog met vrienden/buren samenkomen?**

Nee, alle samenscholingen vanaf 2 personen zijn verboden. Enkel gezinsleden die onder hetzelfde dak wonen mogen met meer personen naar buiten gaan.

**Mag ik mijn familie bezoeken die niet bij mij woont?**

Bezoek aan familie die niet onder hetzelfde dak woont, wordt afgeraden, behalve om hulp te bieden aan kwetsbare familieleden (ouderen, mindervaliden, minderjarigen en andere kwetsbare personen).

**Mogen kinderen van gescheiden ouders nog van de ene ouder naar de andere worden gebracht?**

Ja, maar probeer alle niet-essentiële verplaatsingen te beperken.

**Mag ik naar mijn buitenverblijf, bijvoorbeeld in de Ardennen of de kust?**

Neen, dit is niet toegestaan. Dit om sociale vermenging te voorkomen en om te voorkomen dat gezondheidsvoorzieningen in die regio’s overbelast raken.

**Mag ik nog naar het buitenland?**

Reisadviezen zijn de bevoegdheid van Buitenlandse Zaken. Op dit moment worden alle niet-essentiële reizen naar het buitenland verboden. Raadpleeg de website:

• <https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen>

• <https://economie.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/het-coronavirus-en-zijn>.

Voor vragen over hulp aan Belgen in het buitenland: 02/501.4000 of de Facebookpagina Diplomatie.Belgium

**Zijn er specifieke maatregelen van toepassing voor het vervoer van personen met een handicap of met een beperkte mobiliteit?**

Het belangrijkste is dat er geen nieuwe sociale mixen ontstaan. Het vervoer kan dus voortgaan maar er moet zoveel mogelijk over gewaakt worden dat dezelfde combinatie chauffeurs en personen met beperkte mobiliteit/handicap worden behouden. Uiteraard moeten de hygiëne en de sociale distancing maatregelen worden in acht genomen.

**Mag ik als vrijwilliger mindervaliden of hulpbehoevenden helpen bij hun verplaatsingen?**

Ja, deze initiatieven mogen doorgaan, maar met slechts één persoon bovenop de chauffeur per traject.

**Het ziekenhuis**

**Zijn ziekenhuisbezoeken toegestaan?**

Enkel bezoeken van stagiaires, ouders van gehospitaliseerde kinderen et dichte familie van patiënten in kritieke toestand zijn toegestaan.

**Mogen diensten voor thuis- en familiehulp doorgaan?**Ja, voor:

• Ouderen

• Thuiszorg

• Personen met een beperking

• Opvangtehuizen voor mishandelde vrouwen

• Voedselhulpbedeling

• Schuilplaatsen

• Nachtopvang voor mensen met sociale problemen

• Nachtopvang

• Coördinatiecentra voor thuiszorg en ondersteuning

**Mogen persoonlijke assistenten voor personen met een handicap hun activiteiten voortzetten?**Ja, absoluut.

**Kan ik voldoende geneesmiddelen kopen?**

Ja, er zijn geen problemen met de bevoorrading van geneesmiddelen. Om het hamsteren tegen te gaan, krijg je maar 1 doosje geneesmiddelen mee die paracetamol bevatten, tenzij een medisch voorschrift anders bepaalt.

FINANCIEEL

**Ik ben tijdelijk werkloos. Moet ik mijn persoonlijke leningen nog betalen?**tot 30 september moeten tijdelijk werkloze Belgen geen leningen meer terugbetalen en nieuwe kredieten zijn mogelijk. Voor meer info bel je best eens naar je bank.

**Ik ben tijdelijk werkloos en kan mijn huur niet betalen of mijn lopend afbetalingsplan niet volgen.**

Heb je problemen met je maandelijkse huurbetalingen, neem dan zeker contact op met ons. Dan kunnen we samen naar een oplossing te zoeken (interne info: info doorgeven aan Viviane via mail of dienstgsm)
Huurders met een economische werkloosheid kunnen een afbetalingsplan aanvragen bij problemen.

**Er wordt niet gepoetst in het gebouw. Wordt dit verrekend in onze huurlasten?**wordt er niet gepoetst, dan zijn er natuurlijk ook geen kosten te betalen.