

Het informatiemagazine van Mercatus



# Samen Wonen

Huurtoeslag  
is geld besparen

Stichting huurdersbelang  
De stem van alle huurders

Recepten voor  
zomerse cocktails

Korting op  
koopwoningen  
Pak die kans

# Samen Wonen

Samen Wonen is het informatiemagazine van Mercatus. Dit magazine is bedoeld om u als huurder van Mercatus te informeren over de ontwikkelingen binnen onze woningcorporatie. Heeft u opmerkingen of tips voor dit magazine, dan kunt u die mailen naar [info@mercatus.nl](mailto:info@mercatus.nl). Niets uit deze uitgave mag worden gekopieerd zonder uitdrukkelijke toestemming van Mercatus.

## Vooraf

Goed nieuws voor bewoners die van hun huurwoning hun eigen huis willen maken. De aanbieding van Mercatus om de bijkomende kosten te betalen, maakt dat namelijk een stuk gemakkelijker. Een deel van ons woningbezit komt in aanmerking voor verkoop. Wilt u weten of uw woning daarvoor in aanmerking komt? Neem dan contact op met onze makelaars. Op pagina 12/13 vertellen David Groen en Elma van der Velden meer over deze actie waarmee u een paar duizend euro bespaart en dus een aanzienlijk lagere hypotheek kunt afsluiten met als gevolg lagere woonlasten.

Het past binnen de visie van Mercatus om mensen de mogelijkheid te bieden zelfstandig te kunnen wonen. In een koopwoning, maar natuurlijk ook in een huurwoning. Huren heeft ook veel voordelen. Ook de woonlasten voor huurders proberen we zo laag mogelijk te houden. Neem de huurtoeslag waarvan sommige mensen niet weten dat ze ervoor in aanmerking komen. Zonde, want er valt vaak meer geld te besparen dan je denkt. Als je de juiste wegen maar weet te bewandelen. Wij helpen u daar graag bij.



Mercatus stelt de klant centraal. Dat zijn voor bewoners misschien loze termen. U wilt natuurlijk weten hoe wij dat dan doen. Mijn collega Melchior Broek vertelt daarover meer in het artikel over onze organisatieverandering. Want hoewel de wereld nog altijd even snel rond haar as draait, lijkt alles op die wereld sneller te gaan. We willen snel geholpen worden, we willen snel antwoord op onze vragen. Daar willen wij met onze organisatie op inspelen. En dat betekent dat we de klantgerichte processen daarop moeten inrichten.

Intern zijn we daar al hard mee bezig. U zult de resultaten daarvan vanaf september gaan merken als we de nieuwe afdeling Klant & Advies in het leven roepen. Heeft u tips of adviezen? Laat het ons weten!

**Engelbert Nikkels**  
Manager Financiën & Ondersteuning

Redactie:

Mercatus

Nijverheidstraat 10, Emmeloord

Telefoon (0527) 635500

E-mail [info@mercatus.nl](mailto:info@mercatus.nl)

Website [www.mercatus.nl](http://www.mercatus.nl)

Bladproductie: [www.bens.nl](http://www.bens.nl)

In dit nummer:

05



04 Samen werken aan samen wonen

06 Huurtoeslag is geld besparen

08 Stichting huurdersbelang

10 Zomere cocktails

12 Korting op een koophuis

14 Van alles wat

16 Een greep uit onze koopwoningen

# Samen wonen is samen werken...

Mercatus is intern volop in beweging. Daar merkt u als bewoner misschien nog niet heel veel van, maar daar gaat verandering in komen. Ten grondslag aan de organisatieverandering ligt namelijk de wens dat het voor de klant beter wordt. Als u een vraag, klacht of reparatieverzoek heeft, dan wilt u daar het liefst zo snel mogelijk antwoord op. Met de organisatieverandering heeft Mercatus voor ogen de dienstverlening te verbeteren. Het is geen aardverschuiving, maar er staat wel wat op stapel. Maar wat houdt dit nu allemaal precies in? We stellen een paar vragen aan het management. Melchior Broek, hoofd klant en advies, beantwoordt ze.

#### Waarom die organisatieverandering?

Al bijna veertig jaar werkt Mercatus met een vast aantal afdelingen, vanuit een vaste organisatie structuur. Deze structuur en afdelingen zijn nooit veranderd, maar de wereld om ons heen wel. Veel van die verschillende afdelingen hebben contact met de klant. Het is veel logischer dat daar één afdeling voor is. Ook ons verbeterteam (een interne werkgroep) krijgt wel eens signalen vanuit de klant dat we onze organisatie efficiënter kunnen indelen. Klanttevredenheid staat daarbij voorop.

#### Eén klantafdeling dus?

Ja, nu moeten klanten met een incassoverzoek het trappetje op en wachten totdat een incassomedewerker van de bovenste etage naar beneden is gekomen om het verzoek of de vraag te bespreken. De reparatieverzoeken worden juist weer helemaal achter in het gebouw afgehandeld. De nieuwe afdeling 'Klant & Advies' behandelt straks alle voorkomende vragen en verzoeken van onze bewoners. Daar hoeft je niet meer het halve pand voor te doorkruisen.

#### Hoe ziet die afdeling eruit dan?

We gaan ons pand in Emmeloord begin volgend jaar verbouwen, zodat mensen die binnenkomen direct aan de balie geholpen kunnen worden. De huidige woonadviseurs, de medewerkers van incasso en de werkplanners vormen samen een team dat de klant bedient. Dat is ook één van onze organisatiedoelen: de klant staat centraal.

#### Oké, de klant staat centraal.

Maar wat doet dat team dan precies voor de klant? De medewerkers van Klant & Advies moeten elkaars functie kunnen overnemen, dus onze mensen krijgen een bredere opleiding. Dat doen we om sneller te kunnen reageren op klantvragen. Mooi meegenomen is dat de back-office daardoor ook minder telefoontjes krijgt doorgeschakeld omdat de afdeling Klant & Advies direct de vragen beantwoordt.

#### Sneller vragen beantwoorden?

Nu wordt een bewoner doorgestuurd naar de betreffende afdeling. Niet alle informatie is dan altijd direct beschikbaar. Daar komt verandering in. We hebben een systeem voor ogen waarbij alle informatie direct voorhanden is. Zie het als een digitale kluis waarin elke medewerker snel informatie kan vinden. Daar werken we naartoe.

#### Wat verandert er nu voor de klant?

Er zijn concreet drie veranderingen: we hebben straks één centraal punt voor telefonie. Ons keuzemenu gaat er dus uit, je krijgt direct iemand aan de lijn die de juiste antwoorden kan vinden. Daarnaast krijgen we de afdeling Klant & Advies waarin alle klantencontacten worden samengevoegd: samen één team, samen één taak. Voor u als klant zijn we al begonnen met een nieuwe website waarop u nagenoeg alles kunt vinden. De klant weet dus sneller waar hij/zij aan toe is.

Ons uiteindelijke doel is dat 80% van de vragen via de telefoon of via onze afdeling Klant & Advies direct afgehandeld wordt. De andere 20% betreft trajecten die ingewikkelder (specialistisch) zijn en meer aandacht vergen, zoals de overlastprocedures bijvoorbeeld.

#### Wanneer gaat dit allemaal plaatsvinden?

*Nou, de organisatieverandering is al in volle gang. De website is het eerste product daarvan. In september worden de nieuwe afdelingen financiën en ondersteuning, strategie en ontwikkeling, beheer en onderhoud en klant en advies gevormd. Ik denk dat bewoners het pas echt gaan merken als die verbouwing erdoor is. Dat willen we voor de zomer van 2012 rond hebben. Ondertussen krijgen onze medewerkers bijscholing. Hoewel de interne verschuivingen niet veel kosten, is het wel een investering waar je samen aan werkt. Niet voor niets hebben we ons motto Samen Wonen vertaald naar: Samen Werken.*

*Meer weten of hebt u tips voor Mercatus?*

*Neem contact op met Melchior Broek*

*via 0527-635500*

Sytske Wiersma  
Woonconsulent bij Mercatus

## Huurtoeslag: Geld besparen

Sytske Wiersma is één van de zes woonconsulenten bij Mercatus. Een paar minuten voor het interview loopt een paar jonge mensen het kamertje uit waar de consulenten advies geven. Het meisje heeft rode ogen van de tranen. Haar metgezel zegt: "Ik zei het toch! Het lukt niet!" Het kamertje is nog warm van de emoties die daar net hoog opliepen. Nee, Sytske heeft niet altijd goed nieuws voor bewoners. "Soms wil je iemand wel helpen, maar zit je aan regels en wetten vast waar je zelf niks aan kunt veranderen. En ja, dan lopen de gemoederen wel eens hoog op."

Volgens het boekje werken dus, dat is het motto. Het leuke is, dat ook op die manier wel iets te winnen valt. Neem nu de huurtoeslag. "Veel mensen weten helemaal niet dat ze daar recht op hebben. Daar lopen ze aardig wat euro's mee mis." De woonconsulenten van Mercatus helpen bewoners hun weg daarin te vinden, want toegegeven: je moet er wel wat voor doen.

"Als mensen reageren op een woning dan maken we op kantoor een proefberekening om te kijken of ze in aanmerking komen voor huurtoeslag. Niet iedereen vindt dat prettig. Sommige mensen doen 't zelfs liever niet, omdat je zicht krijgt op de financiële situatie. Zonde, want je kunt veel geld besparen."

Natuurlijk moet je aan een paar voorwaarden voldoen. Over het algemeen geldt dat wanneer de huur te hoog is in verhouding tot het inkomen, je in aanmerking komt voor huurtoeslag. Je moet bijvoorbeeld wel achttien jaar zijn en de Nederlandse nationaliteit hebben (of een geldige verblijfsvergunning), je moet ingeschreven staan bij de gemeente en voor het inkomen bestaan ook nog wel een paar regels.

Sytske: "Niet iedereen heeft zin om zich in die regels te verdiepen. Daarom zijn wij er." Mercatus heeft niet voor niets het HIP (Huurtoeslag Informatie Punt). Het loont om daar eens na te vragen of je in aanmerking komt voor huurtoeslag. Wel een TIP: geef aan de belastingdienst altijd door als er iets in je situatie wijzigt. Elk jaar moet je dat opnieuw bekijken, anders kun je een som geld terug betalen. En het gaat nu juist om de winst!

Vragen?

Neem contact op met een van de woonconsulenten van Mercatus, of kijk op de website onder huurtoeslag.



"Veel mensen weten niet dat ze recht hebben op huurtoeslag. Daar lopen ze aardig wat euro's mee mis"

# Leukinder regio



### 1. Glemmer Beach Festival

Op 1, 2 en 3 september a.s. vindt op het strand van Lemmer de tweede editie van het Glemmer Beach Festival plaats. Met o.a. Guus Meeuwis, Ilse De Lange, De Kast, Miss Montreal, Edwin Evers & Band, Lisa Lois, Loco Loco Discoshow, Piano Toppers, Martin Morero en Dj Dennis van der Geest zal het strand van Lemmer 3 dagen lang op z'n kop staan. Ga voor kaartverkoop naar [www.glemmer.nl](http://www.glemmer.nl)

### 2. Pieperfestival

Dit evenement vindt plaats van woensdag 7 t/m zondag 11 september. Met als vaste onderdelen de kindermiddag voor basisscholen, de outletmarkt, de seniorenmiddag, de braderie en een spetterende feestavond. Alle activiteiten zijn in de feesttent op De Deel. Voor het exacte programma ga je naar [www.pieperfestival.nl](http://www.pieperfestival.nl)

### 3. Open Monumentendag

Op zaterdag 10 en zondag 11 september is het Open Monumentendag. Ook dit jaar zijn er weer diverse monumenten in de Noordoostpolder gratis te bezoeken. Voor deelnemende locaties kunt u contact opnemen met de VVV Noordoostpolder in Emmeloord. [www.vvvoostpolder.nl](http://www.vvvoostpolder.nl)

### 4. Project N50 Dance Event

Dit jaar gaat Project N50 Dance Event weer los op 17 september 2011 in de Koel- en Vrieshallen de Vries in Nagele. Het hardstyle dance-event is uitgegroeid tot een populair feest in de regio. Voor meer informatie en kaartverkoop [www.projectn50.nl](http://www.projectn50.nl)

### 5. Zelf fruit plukken

In de pluktuin van Vink Fruitboerderij kunt u zelf aan 't plukken gaan. Op Vink Fruitboerderij is een speciale zelfpluktuin aangelegd. Hier kunt u in het oogstseizoen (vanaf circa begin september tot eind oktober) uw eigen fruit plukken. Gratis entree, u betaalt alleen een vast bedrag per kilo. In de boerderijwinkel kunt u terecht voor allerlei heerlijkheden zoals vers fruit, groenten, zelfgemaakte jam en vruchtensappen. Zuiderringweg 13 II Kraggenburg [www.vinkfruitboerderij.nl](http://www.vinkfruitboerderij.nl)

Stichting Huurdersbelang Mercatus

# De stem van alle huurders...

Net voor de kerst van 2009 werd Stichting Huurdersbelang Mercatus opgericht. “Een kerstcadeautje voor alle huurders”, glimlacht voorzitter Ton de Leeuw. Anderhalf jaar na de start is het hoog tijd om de stichting wat meer bekendheid te geven. Wat doet Huurdersbelang en met welke vragen kunt u er terecht?

De naam van de stichting verkapt al het grootste deel van het antwoord. “Wij behartigen de algemene belangen van alle huurders”, vertelt Ton. Daarbij legt hij de nadruk op het woordje ‘alle’. “We hebben er bewust voor gekozen om een stichting te zijn. Lid worden hoeft niet. Wij zijn er voor iedereen die bij Mercatus huurt.”

#### De stem van de huurders

Wie onderhoudt de achterpaden? Wanneer wordt uw woning energiezuiniger gemaakt? Wie ruime het zwerfafval op? Het zijn vragen waar u als huurder graag een antwoord op wilt. Huurdersbelang zet zich in om samen met de woningcorporatie deze antwoorden te vinden. “Meepraten, meedenken en adviezen geven, dat zijn onze hoofdtaken”, legt Ton uit. “Mercatus is niet verplicht onze ideeën over te nemen, maar we merken dat ze wel degelijk wat met onze plannen doen. De stem van de huurders kun je als corporatie natuurlijk niet zomaar negeren.”

Als voorbeeld noemt Ton de eerste brief over het nieuwe beleid voor tuinonderhoud, die vorig jaar bij alle huurders op de mat viel. “Het onderhoud van sommige tuintjes liet nogal te wensen over. Vandaar dat Mercatus had besloten meer controle uit te voeren. Een goed initiatief, want verzorgde tuinen zijn belangrijk voor de leefbaarheid en uitstraling van de wijk.” De toon van de brief viel echter niet bij iedereen in

goede aarde. “We werden gebeld dat de brief nogal dreigend overkwam. Samen met Mercatus hebben we afgesproken dat de communicatie voortaan wat klantvriendelijker verloopt.”

#### Geen klachtenbureau

Het is slechts een voorbeeld van wat de stichting voor huurders kan betekenen. Om te weten wat er speelt, zijn goede voelsprietten nodig. “Het is erg lastig om contact te krijgen met huurders. De meeste mensen weten dat we er zijn, maar de stap om contact op te nemen is nog te groot.” Twijfel is echter helemaal niet nodig, verzekert de voorzitter. “Vragen, ideeën, plannen. Je kunt altijd bij ons terecht.” Daar wil hij nog wel één kleine maar aan toevoegen. “Wij zijn geen klachtenbureau. Voor individuele klachten kun je direct bellen met Mercatus.”

Hoe langer Ton over de stichting praat, hoe enthousiaster de voorzitter wordt. “Ik ben echt een bestuursman. Ik draag graag mijn steentje bij aan het woonplezier van anderen. Niet alleen vanaf de zijlijn roepen dat het anders moet, maar zelf actie ondernemen. Dat is mijn drijfveer. Wanneer het je niet bevalt, moet je er zelf wat aan doen. Bovendien ben ik net als alle andere bestuursleden zelf huurder bij Mercatus. Het gaat dus indirect ook om mijn eigen woonbelangen. Je ziet, het werkt altijd van twee kanten.”

#### Vacature: enthousiaste bestuursleden

Lijkt het u wat om mee te denken over nieuwe plannen en inspraak te hebben op zaken waar u als huurder mee te maken krijgt? Stichting Huurdersbelang Mercatus is nog op zoek naar jonge en enthousiaste bestuursleden. Interesse? Neem vrijblijvend contact op met Ton de Leeuw, 06 53 70 70 86. Meer informatie is ook te vinden op de website. Ga naar ‘Ik ben huurder/huurdersbelangen’.

# Het geheim van een frisse zomercocktail? Verse kruiden natuurlijk!

Gestampt, gesneden of simpelweg ter decoratie. Verse kruiden zijn een heerlijke toevoeging aan iedere zomercocktail. Munt, basilicum, rozemarijn of tijm. Verras uw gasten deze zomer met drie frisse cocktailrecepten.



## Uitmundende mojito

Verreweg de meest bekende cocktail is zonder twijfel de Mojito. Het geheim van deze wereldberoemde cocktail zit hem in de scherpe, verfrissende smaak van verse munt. Bovendien biedt de Mojito genoeg mogelijkheden voor fruitige variaties.

### Ingrediënten

- 5 cl witte rum (Havana Club)
- 1 of 2 limoenen
- muntblaadjes
- 3 theelepels rietsuiker
- sodawater
- ijsblokjes

### Aan de slag

Neem een longdrinkglas en leg muntblaadjes op de bodem. Voeg nu 3 cl limoensap toe en 2 theelepels rietsuiker. Stamp de blaadjes stevig aan zodat de aroma's vrijkomen. Roer het geheel door totdat de suiker is oplost en voeg daarna 4 cl witte rum toe. Tijd voor de ijsblokjes. Vul het glas tot de rand met sodawater of spa rood. De finishing touch: een extra schijfje limoen aan de rand. Rietje er in en enjoy!

### Zonder alcohol?

Vervang de rum door 7-up of Sprite en u heeft een heerlijke non-alcoholische zomer Mojito.



## Basilicum borrel

Wie denkt dat basilicum het alleen goed doet in pastasauzen of in vleesgerechten, heeft het helemaal mis. Met haar zoete smaak zien we basilicum steeds vaker als smaakmaker in hippe zomercocktails. Hoog tijd om die verrassende andere kant te ontdekken.

### Ingrediënten

- 2 basilicumblaadjes
- 20 ml wodka
- 2 ml frambozensiroop
- crushed ijs

### Aan de slag

Roel de basilicumblaadjes stevig op, snijd ze in dunne reepjes en hak deze fijn. Leg ze op de bodem van een borrelglasje en vul het glas bijna helemaal met crushed ijs. Schenk de wodka in en voeg een scheutje frambozensiroop toe.

### Zonder alcohol?

De wodka kunt u eenvoudig vervangen door tonic of spa rood. Een verfrissende borrel voor als u nog moet rijden.



## Rosemary's Martini

Rozemarijn staat bekend om haar aangename geur. Maar naast lekker ruiken, zorgt rozemarijn ook voor een verrassende smaaksensatie in de volgende cocktailmix.

### Ingrediënten

- 20 ml peerpuree
- 50 ml wodka
- 5 ml citroensap
- 5 ml suikersiroop
- 2 takjes rozemarijn

### Aan de slag

Stamp de rozemarijn in een shakebeker, zodat de aroma's vrijkomen. Voeg daarna de wodka, het citroensap en de suikersiroop toe en shake alles in een met ijs gevulde shakebeker. Serveer de mix in een ijskoud martini glas. Maak het geheel af met een vrolijk schijfje peer op de rand.

### Zonder alcohol?

Vervang de wodka door appelsap en u hebt in een handomdraai een non-alcoholische cocktail. Net zo lekker, maar toch even anders!

Het kopen van een woning komt een stuk dichterbij als je daar een aanzienlijke korting op krijgt. Mercatus heeft tot en met 31 december 2011 een aanbieding waarbij de koper geen 'kosten koper' hoeft te betalen. Vrij op naam, zo heet dat. Maar laat die term voor wat het is: het gaat erom dat je zo een paar duizend euro bespaart bij de aankoop van een woning. Interessant dus.

## Korting op een koophuis Pak die kans

Je woont op een mooie plek, je woning bevalt goed en eigenlijk zou je het wel voor jezelf willen hebben. Dat wordt nu gemakkelijker doordat Mercatus een deel van haar huurwoningen verkoopt. Bovendien neemt Mercatus de kosten die normaal voor de koper zijn voor eigen rekening. David Groen, makelaar bij Mercatus, vertelt waarom de organisatie dat doet: "Sinds de crisis is het, vooral voor starters, erg lastig geworden een passende hypotheek te krijgen. Banken zijn voorzichtiger. En als je al niet zoveel kunt lenen van de bank, dan wordt het kopen van een woning vrij lastig. De extra kosten die een koper moet maken, alleen al om een woning op zijn naam te krijgen, lopen aardig op. En je moet dat geld wel lenen. Niemand wil een onnodig hoge lening. Met onze aanbieding geven we mensen een duwtje in de rug."

### De zekerheid van kopen

Elma van der Velden, ook makelaar bij Mercatus, vertelt dat de organisatie hiermee ook meer beweging wil krijgen in de woningmarkt. "Het staat stil in de Noordoostpolder. Terwijl genoeg mensen willen kopen, maar het zekere voor het onzekere nemen en blijven huren. In veel gevallen is de huurprijs echter bijna net zoveel als de netto maandlasten." Maar wat is nou echt het grote voordeel van kopen?

De corporatie komt immers niet meer langs als je een reparatieverzoek hebt. "Nee, dat klopt", vertelt Elma. "Maar, de woning is dan wel echt van jezelf. En als je ergens prettig woont, dan is de zekerheid dat je daar kunt blijven ook heel veel waard. Je kent de buurt en de omgeving, je weet precies wat je koopt en je kunt je eigen koopwoning inrichten en verbouwen zoals je het zelf wilt. Dat is de vrijheid die je krijgt als je een woning koopt. Veel mensen voelen zich daar goed bij."

### Huurwoning kopen

Bewoners die interesse hebben om hun huurwoning te kopen, kunnen met één telefoontje met de makelaars te weten komen of hun woning in aanmerking komt voor koop. Niet elk huis is aangewezen als koopwoning namelijk. Dat is om in wijken en dorpen een goede balans te houden tussen koop- en huurwoningen. Geïnteresseerd? Neem gerust contact op met David Groen of Elma van der Velden (0527-635500).

### Kosten koper (KK) versus vrij op naam (VON)

De term kosten koper betekent dat de kosten die worden gemaakt bij de (ver)koop van een huis, voor rekening van de koper zijn. Dat gaat bijvoorbeeld om kosten voor de notaris, het Kadaster en de overdrachtsbelasting. Dit gebeurt vooral bij de koop van een bestaand woonhuis. Meestal bedragen die kosten zo'n 10% van de koopprijs van het huis. Koop je een woning van € 110.000,- dan betaal je daar bovenop zo'n € 11.000,- onder de noemer: kosten koper. Koop je een huis vrij op naam, dan hoeft je die extra kosten dus niet te betalen. De overdrachtsbelasting is binnen kosten koper de grootste kostenpost. Nu de overheid die belasting tijdelijk van 6% naar 2% heeft verlaagd, betekent dat ook een aanzienlijk voordeel voor kopers. De maatregel gaat

*"In veel gevallen is de huurprijs echter bijna net zoveel als de netto maandlasten van een koopwoning"*



met terugwerkende kracht in op 15 juni 2011 en loopt tot 1 juli 2012. De datum van transport bij de notaris is daarbij bepalend. (bron: belastingdienst) Door de verlaging is het aantal bezichtigingen van huizen die te koop staan de afgelopen tijd behoorlijk toegenomen. Dat was ook de intentie van de overheid; er moet weer wat beweging komen in de woningmarkt.

"Wist jij eigenlijk dat de corporatie voor hun woningen de huur betaalbaar kan houden, door hun verdiensten uit de verkoop van andere woningen? Daardoor komen financiële middelen beschikbaar om te investeren in leefbaarheid en nieuwbouwprojecten waardoor de diversiteit van het woningaanbod wordt vergroot. Ook zorgt de verkoop voor doorstroming in de woningmarkt."

# Van alles wat

Heeft u een leuk idee voor deze rubriek 'Van alles wat', dan kunt u die mailen, samen met een foto, naar [info@mercatus.nl](mailto:info@mercatus.nl). Bijvoorbeeld een origineel buurtinitiatief, een bijzondere gebeurtenis of een idee waarmee we samen met u het woonplezier nog verder kunnen verbeteren. Wij zien uw ideeën dan ook graag tegemoet.



## KWH uitslagen

Jaarlijks laat Mercatus de dienstverlening beoordelen volgens het KWH-huurlabel. Dit is een kwaliteitskeurmerk waarbij wordt gekeken door de ogen van de klant. KWH voert de meting uit. Zij verspreiden vragenlijsten waarin zij uw mening vragen. Daarnaast voert KWH zelf metingen uit door het kantoor van Mercatus te bezoeken en telefonisch te benaderen. Hierbij doet de medewerker van KWH zich voor als klant en beoordeelt de dienstverlening op een groot aantal punten, zoals klantvriendelijkheid, deskundigheid van medewerkers en snelheid van beantwoorden van de telefoon.

In de maanden maart t/m juni zijn de volgende onderdelen van de dienstverlening beoordeeld:

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| Telefonische bereikbaarheid | 7,5 |
| Onderhoud van de woningen   | 7,7 |
| Verlaten van de woning      | 8,8 |
| Afhandeling van de klachten | 7,4 |

Mercatus heeft inmiddels per onderdeel punten benoemd die verbeterd kunnen worden. Hier wordt de komende tijd actie op ondernomen. Iedereen die de moeite heeft genomen een vragenlijst in te vullen bedankt voor de bijdrage. Heeft u geen vragenlijst ontvangen maar wilt u uw ervaring met ons delen, laat het ons dan vooral weten. Dit kan door langs te komen, te bellen of te mailen naar [info@mercatus.nl](mailto:info@mercatus.nl).

Onderhoudsprojecten: kijk op [mercatus.nl](http://mercatus.nl)  
Weten wat er op stapel staat in uw straat? Bezoek de site van Mercatus, want daar staat alle informatie op. Ga naar: 'ik ben een huurder' en daar ziet u onder het tweede kopje 'onderhoudsprojecten' staan. Als u daar op klikt, ziet u de lijst verschijnen. Staat uw straat er niet bij? Dan betekent het dat daar geen onderhoudsprojecten zijn in 2011.

Tips?  
Wij horen graag van u als er iets is dat we kunnen verbeteren. Misschien bezoekt u de site en ziet u iets wat onverhoopt niet werkt, of kunt u iets niet zo snel vinden. Laat het ons weten. Tips, klachten of adviezen; met uw hulp verbeteren we onze dienstverlening. Bel met 0527-635500 of mail naar [info@mercatus.nl](mailto:info@mercatus.nl)

## Sluiting wijkkantoor Sterrenbuurt per 1 september 2011

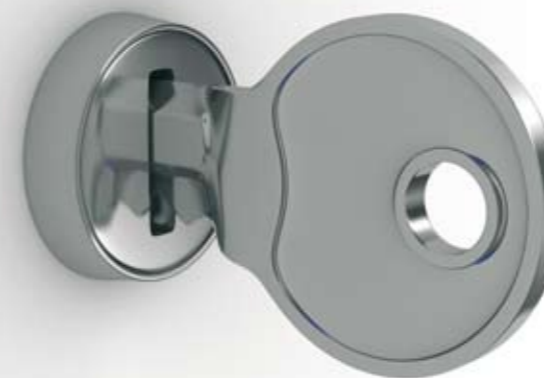
Het is alweer zeven jaar geleden dat bewoners van de Sterrenbuurt in Emmeloord aangaven dat er behoefte was aan verbetering in deze wijk. Er was veel overlast; woningen stonden leeg, er waren drugsproblemen, veel woningen en tuinen waren slecht verzorgd. Kortom; de wijk zag er onverzorgd uit. Na een intensieve renovatie is daar verbetering in gekomen.

In het wijkkantoor dat binnen dat wijkverbeteringstraject dienst deed als ontmoetingsplek, konden bewoners in gesprek met de gemeente, politie, welzijnsorganisatie Carrefour en Mercatus. Steeds minder mensen maken daar nu nog gebruik van. Logisch: de wijk is aanzienlijk opgeknapt! Minder klachten dus. Het wijkkantoor verliest daarmee zijn functie en wordt per 1 september 2011 gesloten. De wijkbeheerder doet zijn werk dan vanuit ons eigen pand aan de Nijverheidstraat 10. Hebt u vragen: u kunt nog altijd bij hem terecht!



## Nieuwe belettering bussen

De vaklieden van Mercatus komen bij bewoners thuis om klusjes op te knappen. Ze zijn vaak op pad. Kennen elk dorp op hun duimpje en rijden aardig wat kilometers door de Noordoostpolder. Daarom zijn de eerste aangeschaft die minder CO2 uitstoten. Duurzaam dus. Als je zo vaak onderweg bent, dan loont het om te investeren in wagens die zuiniger zijn. We hebben er gelijk nieuwe belettering op laten zetten, dus ze vallen direct op als ze bij u in de straat staan!



*Heeft u tips voor deze rubriek? Laat het ons even weten via [info@mercatus.nl](mailto:info@mercatus.nl)*

# Koopwoningen van Mercatus

Denkt u er wel eens aan om een woning te kopen? Ook dan heeft Mercatus vele interessante mogelijkheden. Wij hebben voortdurend een diversiteit aan woningen die wij te koop aanbieden. De woningen van Mercatus zijn altijd goed onderhouden en wij bieden de woningen aan in verschillende prijsklassen. Er is dus vast en zeker wel een woning die past bij uw situatie en bij uw budget. Hieronder vindt u een aantal recente voorbeelden van onze koopwoningen.



De Sont, Emmeloord

Nette eindwoning met aangebouwde keuken en een nieuwe HR combiketel. De woning beschikt over een ruime L-vormige woonkamer, drie slaapkamers en grote stenen berging. Energielabel F.

132.500,- v.o.n.



Lijsterbesstraat 20, Emmeloord

In het hart van Emmeloord staat deze sfeervolle tussenwoning met aangebouwde bijkeuken, een stenen berging en een zonnige achtertuin op het westen. De woning beschikt over een ruime L-vormige woonkamer met open keuken, kelderkast, drie slaapkamers, badkamer en een combiketel uit 1999. Energielabel D.

130.000,- v.o.n.



Prof. Huetstraat 6, Emmeloord

Gelegen aan een brede groenstrook staat deze tussenwoning met aangebouwde bijkeuken, nabij het centrum van Emmeloord. Een lichte, zonnige starterswoning met een speelse indeling en drie slaapkamers. De achtertuin met vrijstaande berging biedt veel privacy en is gunstig gelegen op het zuiden. Energielabel E.

126.500,- v.o.n.



Antaresstraat 11, Emmeloord

Ruime tussenwoning met stenen berging gelegen in een rustige straat op circa 160 m<sup>2</sup> grond. De woning beschikt over veel ruimte, een lichte doorzon woonkamer, een nette keuken en een grote zolderverdieping. Energielabel E.

133.500,- v.o.n.



Wenmaekersstraat 30, Emmeloord

Dichtbij het centrum en in een rustige straat gelegen nette hoekwoning op een perceel van circa 200 m<sup>2</sup>. De woning beschikt over een woonkamer, twee ruime slaapkamers, moderne badkamer en een vrijstaande stenen berging. Energielabel G.

132.500,- v.o.n.

Het volledige overzicht  
koopwoningen van  
Mercatus vindt u  
op [www.mercatus.nl](http://www.mercatus.nl)

Op de website van Mercatus vindt u altijd een actueel overzicht van ons woningaanbod. Zowel huur- als koopwoningen. Wilt u over een bepaalde woning meer informatie of wilt u een woning bezichtigen, dan kunt u uiteraard altijd even bellen voor een afspraak met één van onze medewerkers. U kunt ons tijdens kantooruren bereiken op nummer (0527) 635500.

