

WESTHOEK

GEEFT
IDEALEN
DE RUIMTE

Alles wat u moet weten over:

**Westhoek Wonen
en kwaliteit**



ZORGeloos WONEN. WEST



Als u een woning huurt bij Westhoek Wonen - of u bent dat van plan - dan is het goed om te weten wat wij doen om de kwaliteit van onze dienstverlening op orde te houden. Westhoek Wonen is lid van KWH en in bezit van het KWH-Huurlabel. KWH staat voor Kwaliteitszorg Woningcorporaties Huursector. De organisatie begeleidt en stimuleert corporaties bij het werken aan kwaliteit.

Kwaliteit uit oogpunt van de huurder

Het unieke van ons KWH-Huurlabel is dat de kwaliteit van dienstverlening door de ogen van de huurder wordt bekeken. Het label beslaat alle woondiensten die een corporatie biedt. Voor deze woondiensten zijn kwaliteitseisen gemaakt, die zijn gebaseerd op algemeen gangbare normen en waarden. Denkt u daarbij aan vriendelijkheid, geduld, tijdigheid, fatsoenlijkheid, duidelijkheid, redelijkheid, respect en aanspreekbaarheid.

KWH beoordeelt via metingen of een corporatie voldoet aan deze kwaliteitseisen. Een deskundige commissie bepaalt dan vervolgens of een corporatie het KWH-Huurlabel verdient. Bij corporaties die het KWH-Huurlabel behaald hebben, onderzoekt KWH daarna steeds opnieuw of zij de kwaliteitseisen naar de klant blijven waarmaken. Zo is Westhoek Wonen steeds weer actief om haar dienstverlening te verbeteren.

Goede service verdient een label

Corporaties beheren met elkaar vele honderdduizenden woningen. Zij hebben een uitgebreid aanbod van portiekwoningen, eengezinswoningen, galerijflats, starters- en seniorenwoningen in uiteenlopende prijs- en kwaliteitsklassen.

Een corporatie die in het bezit is van het KWH-Huurlabel biedt dan ook goede service. Niet alleen in de periode dat u een woning huurt, maar al vanaf het moment dat u een woning zoekt.

HOEK WONEN EN KWALITEIT

Per onderdeel van de dienstverlening vindt u in deze folder meer informatie over de service van Westhoek Wonen en de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel.

Wilt u Westhoek Wonen bezoeken?

Dan is het goed om te weten dat wij goed bereikbaar zijn. Bovendien hoeft u bij ons nooit lang te wachten voordat u geholpen wordt. Westhoek Wonen is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. U kunt gerust binnenwandelen. Wij hopen dat u zich welkom voelt en streven er naar dat u naar wens door ons wordt geholpen.

Heeft u behoefte aan een persoonlijk gesprek?

Dat kan. Gesprekken van persoonlijke aard voeren wij altijd in een aparte spreekkamer. Verder kunt u bij ons gemakkelijk zelf informatie vinden over beschikbare woningen en andere diensten die de corporatie biedt.

Ons informatiemateriaal is geheel gratis, makkelijk leesbaar en volledig. En kijkt u vooral ook op onze website www.westhoek.nl voor informatie en actualiteiten. Informatie kunt u ook schriftelijk of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie binnen vijf werkdagen thuisgestuurd.

Als u ons belt

Zult u merken dat wij geen spreekuren, antwoordapparaten of lange wachttijden hanteren. Wij zijn dan ook telefonisch, de hele dag, goed bereikbaar. Bovendien krijgt u van ons direct antwoord op uw vraag of u wordt verteld wanneer en van wie u een antwoord krijgt. Als de door u gezochte persoon er niet is, dan hoeft u niet zelf terug te bellen, want wij bellen u graag terug. Voor spoedeisende reparaties kunt u natuurlijk ook buiten kantoortijd bellen via de servicelijn, telefoon (0297) 23 12 31. U weet dan meteen wat er met uw reparatiemelding gaat gebeuren.

Woning zoeken

Westhoek Wonen biedt informatie overzichtelijk aan, zodat u snel vindt wat u zoekt ook wanneer u de informatie via de website zoekt. Informatie over beschikbare woningen omvat een foto van de woning, de huurprijs, een plattegrond van de woning en gegevens over de woning zelf, zoals installaties, tuin of berging. Onze medewerkers kennen het woningbezit en kunnen u adviseren. De spelregels die gelden bij woningtoewijzing zijn helder en u weet hoe lang u ongeveer op bepaalde woningen moet wachten.

De woning betrekken

Als u in aanmerking komt voor een woning ontvangt u alle belangrijke informatie over de woning en de wijk. Wij informeren u over het aanvragen van huurtoeslag. En u kunt de aangeboden woning samen met een corporatiemedewerker of alleen bekijken. Kiest u definitief voor deze woning, dan krijgt u de

huurovereenkomst thuisgestuurd voordat u de woning betreft. En kunt u, als u dat wilt, de huurovereenkomst doornemen met één van onze medewerkers, voordat u het huurcontract ondertekent op het kantoor van Westhoek Wonen. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maken wij graag in overleg met u.

Op de dag van oplevering loopt u door de woning samen met één van onze medewerkers. Samen legt u de staat van onderhoud vast. Zijn er nog werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd, dan worden deze schriftelijk vastgelegd en nagekomen. Op het moment dat u de woning betreft, heeft u ook alle informatie in huis over de werkwijze van Westhoek Wonen. Zo weet u hoe u reparaties kan melden, de huur kan betalen, hoe u uw woning kan of mag aanpassen, waar en bij wie u klachten (anders dan reparaties) in kan dienen, enzovoorts. Enkele weken nadat u de woning heeft betrokken vragen wij altijd nog een keer of alles naar wens is.

De woning veranderen? Wat u moet weten.

Veel mensen willen hun woning naar eigen smaak en inzicht veranderen. Belangrijk is dat u precies weet wat wel en niet is toegestaan. Westhoek Wonen heeft duidelijke spelregels. Zo weet u ook welke aanpassingen in of aan de woning mogen blijven zitten als u later weer gaat verhuizen.

U kunt ons advies en begeleiding vragen wanneer u plannen heeft om uw woning aan te passen. Wij kunnen u adviseren over de technische mogelijkheden en de te gebruiken materialen. Ook wordt u verteld hoe het onderhoud geregeld wordt en weet u of u een vergoeding krijgt wanneer u later weer verhuist. Sommige huurders vinden het prettiger als Westhoek Wonen de veranderingen uitvoert en betalen daar graag een bepaald bedrag voor. Meer informatie hierover vindt u ook in onze brochure **'Zelf Klussen'**.

De huur betalen

De huur kan op verschillende manieren betaald worden. Het gemakkelijkst is natuurlijk een automatische incasso, dan heeft u er geen omkijken meer naar. Lukt het u niet om de huur op tijd te betalen? Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om en bieden een kostenloze betalingsregeling aan om de achterstand snel in te lopen. Lees ook onze brochure: **'Huur en huur betalen'**.

Reparaties uitvoeren

Onze woningen verkeren in goede staat. Toch zijn reparaties wel eens nodig. Wij laten reparaties snel en vakkundig uitvoeren en maken daarover duidelijke afspraken. U kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren doorgeven en u krijgt snel een reactie. U weet dan direct of er extra kosten verbonden zijn aan de reparatie. Bij het maken van een afspraak om de reparatie uit te voeren, houden wij rekening met uw wensen. De kosten van dagelijks onderhoud en kleine reparaties, bijvoorbeeld de reparatie van lekkende kranen



en kapotte scharnieren, zijn voor rekening van de huurder. U kunt dit ‘klein, dagelijks onderhoud’ tegen een redelijke vergoeding afkopen. Bijvoorbeeld via een vrijwillig af te sluiten serviceabonnement van Westhoek Wonen. Lees ook onze brochure: **‘Het serviceabonnement’**.

De woning onderhouden

Als huurder wilt u weten wat Westhoek Wonen doet om de woningen te onderhouden. Wij vertellen u welke onderhoudsprojecten er jaarlijks zijn. En ook welke werkzaamheden precies worden uitgevoerd, door wie en wanneer. Ook weet u op tijd of u thuis moet blijven en of er sprake zal zijn van enige overlast. Duidelijk is bij wie u terecht kunt voor vragen of kritiek. Als een onderhoudsproject niet verloopt volgens planning, dan laten wij dit op tijd weten. Medewerkers die het onderhoudsproject uitvoeren, kunnen zich legitimeren als u daar om vraagt. Wij controleren het eindresultaat en informeren u daarover.

Klachten afhandelen

Iedere huurder heeft wel eens een klacht. Hiermee worden niet de reparatieverzoeken bedoeld. Het gaat hier om klachten over bijvoorbeeld problemen met burens of omgeving, de huurprijs of betaling, het onderhoud of de medewerkers. Wij vertellen u precies hoe en bij wie u dergelijke klachten in kunt dienen. Lees ook onze brochure: **‘Een klacht? Blijf er niet mee zitten!’**.

Verhuizen en huur opzeggen

Verhuist u naar een andere woning? Dan kunt u de door u aangebrachte veranderingen in de woning laten zitten, als dit eerder al zo werd afgesproken en schriftelijk vastligt. U kunt de huurovereenkomst iedere werkdag opzeggen met minimaal een maand opzegtermijn van 30 dagen. Wij vertellen u vervolgens duidelijk hoe u de woning op moet leveren. Ook vertellen onze medewerkers over de voor- en eindinspectie die plaatsvinden. Verder weet u precies wat er gebeurt als u de woning niet goed oplevert.

Alle afspraken worden in overleg met u gemaakt en vastgelegd. Lees ook onze brochure: **‘Verhuizen en huur opzeggen’**.

Als u naar aanleiding van deze brochure nog vragen hebt, neemt u dan gerust contact met ons op. Uiteraard bent u ook welkom op het kantoor van Westhoek Wonen. Onze medewerkers zijn u graag van dienst.



Westhoek Wonen

Geopend op werkdagen
van 8.00 tot 17.00 uur.

Rendementsweg 14
Postbus 122
3640 AC Mijdrecht
telefoon algemeen : (0297) 23 23 23
telefoon servicelijn : (0297) 23 12 31
fax : (0297) 23 23 00
e-mail : post@westhoek.nl
website : www.westhoek.nl
bankrekening
Rabobank Rijn en
Veenstroom : 36.55.04.300

Servicepunten wonen, welzijn en zorg

Voor openingstijden zie
www.servicepuntderondevenen.nl
telefoon algemeen: (0297) 58 76 00

Servicepunt Mijdrecht

Hoofdweg 1, 3641 PN Mijdrecht

Servicepunt Wilnis

Dorpsstraat 28, 3648 AH Wilnis

Servicepunt Vinkeveen

Futenlaan 52, 3645 GE Vinkeveen

YourHome

Geopend op werkdagen van
8.30 tot 12.30 uur
Kerkgaarde 5, 1391 MB Abcoude
Telefoon: (0294) 28 09 90

Uitgave: juli 2010