

## **Zorgeloos huren bij Het Gooi en Omstreken**

U huurt een woning bij onze corporatie of bent dat van plan. Dan is het goed om te weten wat wij doen om de kwaliteit van dienstverlening op orde te houden. Uw corporatie is lid van KWH. KWH is een landelijke organisatie die de ontwikkeling van corporaties naar klantgerichte organisaties bevordert. KWH ziet kwaliteit als een continu verbeterproces waarin dienstverlening aan de klant centraal staat. KWH geeft onder andere een kwaliteitskeurmerk uit voor corporaties, het KWH-Huurlabel. Het unieke van dit label is dat de kwaliteit van dienstverlening door de ogen van de huurders wordt bekeken.

### **Het KWH-Huurlabel**

Het KWH-Huurlabel beslaat alle woondiensten die een corporatie biedt. Voor deze woondiensten zijn kwaliteitseisen gemaakt. Deze kwaliteitseisen zijn gebaseerd op algemeen gangbare normen en waarden. Zoals vriendelijkheid, geduld, tijdigheid, fatsoenlijkheid, duidelijkheid, redelijkheid, respect en aanspreekbaarheid. KWH beoordeelt via metingen of de corporatie voldoet aan de kwaliteitseisen. In deze metingen geven huurders hun oordeel over de dienstverlening van de corporatie, komen anonieme bezoekers langs bij de corporatie en beoordeelt KWH tal van zaken. Een deskundige commissie bepaalt 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 hun woonconsumenten waar blijven maken. Zo blijft een corporatie de dienstverlening aan haar klanten verbeteren.

### **Goede service**

Corporaties beheren met elkaar vele honderduizenden woningen. Zij hebben een uitgebreid aanbod van portiekwoningen, eengezinswoningen, galerijflats, jongeren- en ouderenwoningen in uiteenlopende prijs- en kwaliteitsklassen. Een corporatie die in het bezit is van het KWH-Huurlabel biedt goede service. Niet alleen in de periode dat u een woning huurt, maar al vanaf het moment dat u een woning zoekt. Per onderdeel van de dienstverlening vindt u in deze folder meer informatie over de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel. Heeft u vragen of wilt u meer weten over de manier waarop uw corporatie omgaat met de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel? Neemt u dan contact op met de medewerkers van uw corporatie. Zij kunnen u precies vertellen wat zij doen om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

### **Corporatie bezoeken**

Goed bereikbaar en korte wachttijden

Uw corporatie is goed bereikbaar, dagelijks geopend en u kunt er de hele dag gewoon binnenwandelen. Als klant voelt u zich welkom en u wordt vlot geholpen door vriendelijke medewerkers die u serieus nemen. Gesprekken van persoonlijke aard voert u in een spreekkamer. U kunt gemakkelijk zelf informatie vinden over beschikbare woningen en andere diensten die de corporatie biedt. Het informatiemateriaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig. U kunt ook thuis informatie zoeken via de website van uw corporatie (als u een internetaansluiting heeft). Informatie kunt u schriftelijk of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie binnen vijf werkdagen thuisgestuurd.

### **Corporatie bellen**

Geen spreekuren, antwoordapparaten of lange wachttijden

Uw corporatie is altijd goed bereikbaar en u kunt de hele dag bellen. U krijgt direct een persoon aan de lijn en u voelt zich welkom. U krijgt 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. U wordt teruggebeld. Voor spoedeisende reparaties kunt u ook buiten kantoor tijd bellen. Er wordt snel opgenomen en u weet direct wat er met uw reparatiemelding gaat gebeuren.

## **Woning zoeken**

Gemakkelijk zelf informatie vinden of deskundig geholpen worden

Uw corporatie biedt informatie overzichtelijk aan zodat u snel vindt wat u zoekt, ook wanneer u de informatie thuis via de website van de corporatie zoekt. Informatie over beschikbare woningen bevat een foto van de woning, de huurprijs, een plattegrond van de woning en gegevens over de woning zelf zoals installaties, tuin of berging.

De medewerkers die u helpen, kennen het woningbezit en kunnen u adviseren. De spelregels die gelden bij woningtoewijzing zijn helder en u weet hoe lang u op bepaalde woningen moet wachten. De medewerkers vertellen tenminste hetzelfde als ook schriftelijk is te vinden in het foldermateriaal en op de website.

## **Woning betrekken**

Uw corporatie neemt u serieus en begrijpt dat u het druk genoeg heeft

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin de woning ligt. Uw corporatie kan u vertellen of u recht heeft op huurtoeslag. U kunt de aangeboden woning samen met een corporatiemedewerker of bij de vorige bewoners bekijken. Kiest u definitief voor deze woning, dan krijgt u de huurovereenkomst thuisgestuurd voordat u de woning betreft. En u kunt, als u dat wilt, de huurovereenkomst helemaal doornemen met een medewerker van de corporatie. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maakt de corporatie in overleg met u. En u betreft de woning op de afgesproken dag. Op de dag van oplevering loopt u de woning samen met een medewerker van de corporatie door. Samen legt u de staat van onderhoud vast. Zijn er nog werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd en door de corporatie nagekomen. Op het moment dat u de woning betreft, heeft u ook alle informatie in huis over de werkwijze van de corporatie. Zo weet u hoe u reparaties kan melden, de huur kan betalen, hoe u uw woning kan veranderen, waar en bij wie u klachten (anders dan reparaties) in kan dienen, enzovoorts. Enkele weken nadat u de woning betrokken heeft, vraagt de corporatie of alles naar uw wens is.

## **Woning veranderen**

Advies en vergoeding bij het zelf veranderen van uw woning

Veel huurders willen hun woning naar eigen smaak en inzicht veranderen. Belangrijk is dat u precies weet wat u wel en niet mag veranderen. Uw corporatie heeft duidelijke spelregels. Zo weet u ook welke veranderingen in of aan de woning mogen blijven zitten als u later weer gaat verhuizen. Bij deze beoordeling zijn de medewerkers vriendelijk, geduldig, behulpzaam en vooral redelijk. U kunt advies en begeleiding vragen aan uw corporatie, wanneer u plannen heeft om uw woning te gaan veranderen. Uw corporatie kan 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.

## **Huur betalen**

Zorgvuldigheid en begrip voor de situatie

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? Uw corporatie gaat zorgvuldig met uw gegevens om en biedt een kostenloze betalingsregeling aan om de achterstand snel in te lopen. U weet precies welke stappen volgen als dit niet lukt. Uw corporatie geeft duidelijk aan hoe dit werkt en kan u ook verwijzen naar organisaties die mensen helpen bij het aflossen van schulden. De medewerkers begrijpen dat het hebben van een huurachterstand vervelend is en gaan serieus met u om.

## **Reparatie uitvoeren**

Duidelijke afspraken en snelle service

Corporatiewoningen verkeren in goede staat. Toch zijn reparaties wel eens nodig. Uw corporatie laat reparaties snel en vakkundig uitvoeren en maakt daarover duidelijke afspraken. U kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren doorgeven en u krijgt snel een reactie. Medewerkers die uw reparatieverzoek in ontvangst nemen, zijn vriendelijk, geduldig en behulpzaam. U weet direct of er extra kosten verbonden zijn aan de reparatie. Bij het maken van een afspraak om de reparatie uit te voeren, houdt de corporatie rekening met uw wensen. De afspraak wordt in overleg met u gemaakt en in tijdsblokken van twee uur. Zo hoeft u niet te lang te wachten en thuis te zijn. De afspraak wordt vastgelegd en u weet welk bedrijf de reparatie uit komt voeren. De medewerkers die de reparatie uitvoeren, werken netjes en ruimen de rommel op. De kosten van dagelijks onderhoud en kleine reparaties, bijvoorbeeld de reparatie van lekkende kranen en kapotte scharnieren, zijn voor rekening van de huurder.

## **Woning onderhouden**

U wordt tijdig en volledig geïnformeerd over onderhoudsprojecten

Als huurder wilt u weten wat uw corporatie doet om de woningen te onderhouden. Uw corporatie vertelt u welke onderhoudsprojecten er jaarlijks zijn. Bij sommige onderhoudsprojecten heeft u als huurder inspraak over bijvoorbeeld de materiaalkeuze of de kleuren die worden gebruikt. Uw corporatie vertelt u 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. Deze contactpersoon is goed bereikbaar. Als een onderhoudsproject niet verloopt volgens planning, dan laat uw corporatie dit op tijd weten. Medewerkers die het onderhoudsproject uitvoeren, kunnen zich legitimeren als u daar om vraagt. De corporatie controleert het eindresultaat en informeert u daarover.

In sommige wooncomplexen zijn gemeenschappelijke ruimtes die onderhouden worden.

Bijvoorbeeld gemeenschappelijke tuinen of trappenhuisen. Huurders die in dergelijke woningen wonen, weten hoe vaak, wanneer en door wie tuinen onderhouden worden en schoonmaakprogramma's worden uitgevoerd. Ook weten zij bij wie zij terecht kunnen met vragen of opmerkingen.

## **Klachten afhandelen**

Uw corporatie neemt iedere klacht serieus

Iedere huurder heeft wel eens een klacht. Hiermee worden niet de reparatieverzoeken bedoeld. Het gaat hier om klachten door bijvoorbeeld problemen met burens of omgeving, met de huurprijs of betaling, met het onderhoud of met de medewerkers. Uw corporatie vertelt u precies hoe en bij wie u dergelijke klachten in kunt dienen. Binnen tien werkdagen heeft u een eerste reactie in huis. Dan weet u wie uw klacht in behandeling heeft en binnen welke termijn u antwoord krijgt. Afspraken die daarbij worden gemaakt, staan op papier en worden nagekomen. De medewerkers spannen zich in om uw klacht snel en naar uw tevredenheid op te lossen. Lukt het toch niet om een passende oplossing te bieden, dan vertelt uw corporatie waar u daarna terecht kunt met uw klacht. Bijvoorbeeld bij een onafhankelijke geschillencommissie.

## **Woning verlaten**

U weet waar u aan toe bent.

Verhuist u naar een andere woning? Dan kunt u de eventueel 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 een maand opzegtermijn. Uw corporatie vertelt u vervolgens duidelijk hoe u de woning op moet leveren. Ook vertellen de medewerkers of er een voor- en/of eindinspectie plaatsvindt. Verder weet u precies wat er gebeurt als u de woning niet goed oplevert. Alle afspraken worden in overleg met u gemaakt en vastgelegd. Medewerkers die eventuele inspecties uitvoeren zijn vriendelijk, geduldig, redelijk en deskundig. De financiële afwikkeling vindt snel plaats. U ontvangt binnen een maand de eindafrekening.

Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

December 2005