

# Kwaliteit van dienstverlening







## Kwaliteit van dienstverlening

*Wij vinden het belangrijk om **onze dienstverlening goed te laten verlopen en we willen graag dat onze klanten tevreden zijn** over de service. Daarom is woningbouwvereniging Oudewater aangesloten bij KWH, een organisatie die de kwaliteit van de dienstverlening beoordeelt. In deze brochure vindt u informatie over het KWH-Huurlabel en wat dat voor onze dienstverlening betekent.*

juli 2011



## KWH-Huurlabel

**Woningbouwvereniging Oudewater heeft in 2009 het KWH - huurlabel behaald. Dit betekent dat we voldoen aan de kwaliteitseisen die hiervoor zijn gemaakt. KWH meet jaarlijks of wij voldoen aan de kwaliteitseisen. Dit gebeurt met vragenlijsten onder huurders en met bezoeken van mystery shoppers aan ons kantoor. Een verslag gaat naar een deskundige commissie die bepaalt of woningbouwvereniging Oudewater het KWH-Huurlabel ontvangt. Door voortdurend op de kwaliteitseisen te letten, proberen wij onze dienstverlening te verbeteren.**

Wilt u meer weten over het label of de manier waarop wij ermee omgaan? Neem dan gerust contact met ons op. Een goede kwaliteit merkt u in elk onderdeel van onze dienstverlening. Hierna leest u per onderdeel wat voldoen aan het KWH-Huurlabel betekent.

### **Woning zoeken**

Wij bieden informatie overzichtelijk aan, zodat u snel kunt vinden wat u zoekt. Dat geldt ook voor onze website. **In de informatie over het woningbezit ziet u foto's van woningen, de huurprijs, afmetingen en het energielabel.** Onze medewerkers kennen het woningbestand en kunnen u adviseren. De spelregels die gelden bij woningtoewijzing zijn helder. De informatie die de medewerkers u geven, wijkt niet af van wat u in brochures en op onze website [www.wbvoudewater.nl](http://www.wbvoudewater.nl) kunt lezen.



## Nieuwe huurders

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over de woning en de wijk. Medewerkers kunnen u vertellen of u mogelijk recht heeft op huurtoeslag. Samen met één van onze medewerkers bekijkt u de woning. Accepteert u de woning, dan ontvangt u onze algemene huurvoorwaarden voordat u de woning betreft. Één van onze medewerkers neemt samen met u de huurovereenkomst door. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maken we in overleg. Op de dag van oplevering loopt u de woning samen met één van onze medewerkers door. Als er nog werkzaamheden zijn die door ons uitgevoerd moeten worden, krijgt u hier schriftelijk bevestiging van. Als u de sleutel uitgereikt krijgt, heeft u ook informatie over onze werkwijze. Zo weet u o.a. hoe u reparaties kunt melden, hoe u de huur kunt betalen, welke regels gelden voor het veranderen van uw woning, waar en bij wie u klachten (anders dan reparaties) in kunt dienen. Enkele weken na uw verhuizing vragen wij u of alles naar wens is.





## Contact met Woningbouwvereniging Oudewater

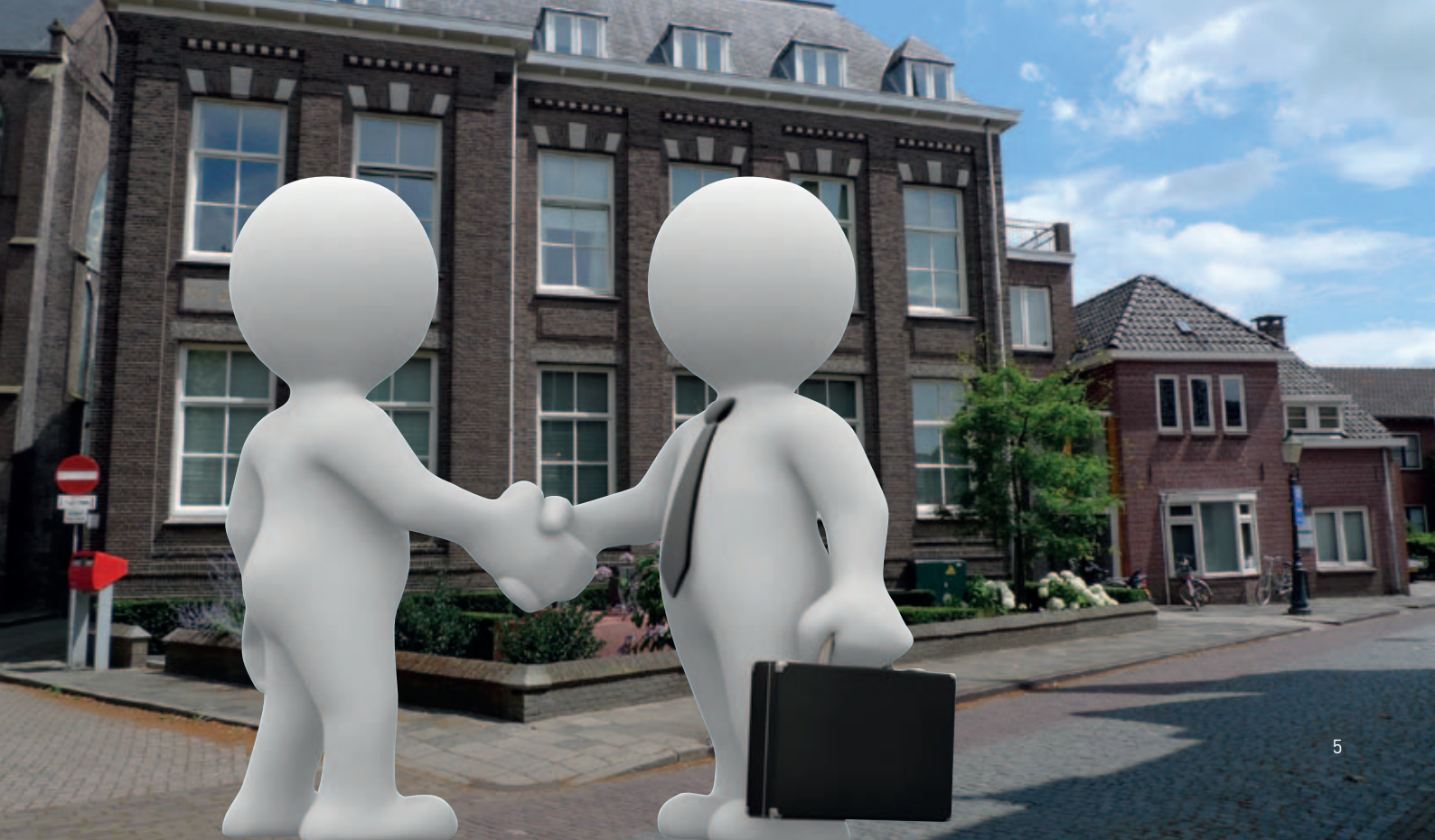
Wij zijn alle werkdagen goed bereikbaar en u kunt de hele dag langskomen. Als klant voelt u zich bij ons welkom en wordt u snel geholpen door vriendelijke medewerkers die u serieus nemen. Voor gesprekken van persoonlijke aard kunt u altijd een afspraak maken om deze in de spreekkamer te laten plaatsvinden. U kunt gemakkelijk zelf informatie vinden over ons woningbezit in het algemeen, beschikbare woningen en andere diensten. Het informatiemateriaal is gratis, overzichtelijk en duidelijk. Vanzelfsprekend kunt u ook op onze website terecht [www.wbvoudewater.nl](http://www.wbvoudewater.nl). Als u informatie aanvraagt (op de vestiging, schriftelijk, telefonisch, via e-mail of internet), krijgt u deze direct mee of binnen vijf werkdagen thuisgestuurd.

### Telefonisch contact

De hele dag zijn we goed telefonisch bereikbaar. U krijgt snel iemand aan de lijn en u voelt zich welkom. U krijgt snel antwoord op vragen of u hoort wanneer en van wie u antwoord krijgt. Als de door u gezochte persoon er niet is, kunt u er voor kiezen om teruggebeld te worden. **Voor spoedeisende reparaties kunt u ook buiten kantoortijden bellen naar ons algemene nummer 0348 - 404 622.** U wordt door-geschakeld naar Interswitch. Ook dan is een snelle reactie vanzelfsprekend en weet u meteen wat er met uw reparatiemelding gaat gebeuren.

### Klachten

We proberen u altijd zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar klachten kunnen toch altijd ontstaan. Misschien heeft u last van uw burens, gaat er iets niet goed met de betaling, bent u het niet eens met een huurverhoging, verloopt onderhoud niet naar wens of heeft u kritiek op een medewerker. **We hebben informatie beschikbaar waarin u kunt vinden hoe en bij wie u een klacht moet melden. Binnen vijf werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging.** We geven aan binnen welke termijn de klacht behandeld wordt. Afspraken worden altijd schriftelijk vastgelegd en worden nagekomen. Medewerkers spannen zich in om uw klacht snel en naar uw tevredenheid op te lossen. Nog niet tevreden? Dan kunt u met uw klacht terecht bij de directie. Komt u er daarmee niet uit, dan is er nog een onafhankelijke Klachtencommissie. Over klachten en geschillen is een brochure opgesteld. Deze vindt u bij onze balie en op de website.





## Uw huurwoning

### Zelf veranderingen aanbrengen

We vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt in uw woning. U mag zelf veranderingen in de woning aanbrengen. Het is belangrijk dat u precies weet wat hiervoor de regels zijn. Ook moet u weten welke veranderingen in of aan de woning mogen blijven zitten als u verhuist. De medewerkers die de veranderingen beoordelen, zijn vriendelijk, geduldig, behulpzaam en redelijk. **U kunt ons gerust om advies en begeleiding vragen als u overweegt om uw woning te veranderen. Wij kunnen u adviseren over de technische mogelijkheden en materialen. Ook komt u dan te weten hoe het zit met onderhoud en of u een vergoeding krijgt als u verhuist.** De veranderingen kunnen in veel gevallen ook door ons uitgevoerd worden. Daar betaalt u vanzelfsprekend voor. Een aanvraag voor een verandering kunt u ook via onze website indienen. Hier kunt u zelfs foto's en (bouw)tekeningen bijvoegen. Meer informatie kunt u vinden in de brochure Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV). Deze brochure is op onze website te vinden en af te halen bij onze balie. We kunnen de brochure ook naar u opsturen.

### Huur betaling

**U kunt bij ons de huur op verschillende manieren betalen.** Onze voorkeur gaat uit naar betaling via automatische incasso. Dit is ook voor u de makkelijkste manier, omdat u er niet meer aan hoeft te denken. Andere manieren zijn per acceptgiro, overschrijving of storting. Als het u niet lukt om op tijd te betalen, is het mogelijk om een betalingsregeling met ons af te spreken om de achterstand snel in te lopen. U kunt altijd contact met ons opnemen als u moeite heeft met het betalen van de huur. Wij kunnen u advies geven om huurachterstand zo veel mogelijk te voorkomen. Ontstaat er toch huurachterstand, dan is duidelijk welke stappen volgen. We kunnen u verwijzen naar organisaties die helpen bij het af lossen van schulden. Onze medewerkers begrijpen dat een huurachterstand vervelend is, vragen worden vertrouwelijk behandeld.



## Reparaties

De staat van onderhoud van onze woningen is over het algemeen goed. Toch zijn reparaties wel eens nodig. **Een reparatieverzoek kan via internet, email, telefonisch of per brief aan ons worden doorgeven.** U kunt op de website en in onze brochure 'Dagelijks onderhoud' makkelijk vinden of de reparatie onze verantwoordelijkheid is of die van uzelf. We laten reparaties snel en vakkundig uitvoeren en maken daarover duidelijke afspraken. Het wordt direct gemeld als er voor u 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 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 komt uitvoeren. De medewerkers die de reparatie uitvoeren, werken netjes en ruimen de rommel op.

## Onderhoud

**Wij vertellen u via ons huurdersblad, de Huurderspost en op onze website [www.wbvoudewater.nl](http://www.wbvoudewater.nl) over het planmatig onderhoud. Betreft het uw woning, dan krijgt u daar een brief over.** In de brief staat welke werkzaamheden in uw woning worden uitgevoerd, wie de klus doet en wanneer. Ook weet u op tijd of u thuis moet blijven en of er sprake zal zijn van enige overlast. Er staat altijd een contactpersoon op de brief die goed te bereiken is.

Als een onderhoudsproject niet verloopt volgens planning, dan laten wij u dit op tijd weten. Medewerkers die het onderhoudsproject uitvoeren, kunnen zich legitimeren als u daar om vraagt. Het eindresultaat wordt door ons gecontroleerd, u krijgt hier informatie over. Ook onderhoud aan gemeenschappelijke ruimtes is nodig. Als u in een complex woont met gemeenschappelijke ruimtes, vertellen wij u hoe vaak, wanneer en door wie tuinen onderhouden worden en wie schoonmaakprogramma's uitvoert. Met vragen hierover kunt u altijd bij ons terecht.



## Huur opzeggen

In de brochure 'Woning verlaten' staat beschreven hoe u de woning dient op te leveren. Sommige door u aangebrachte veranderingen kunt u in de woning achter laten, als dit eerder met u afgesproken en schriftelijk is vastgelegd. U kunt de huur iedere werkdag opzeggen met een maand opzegtermijn. U kunt opzeggen door een brief te sturen of een **opzeggingsformulier** in te vullen. Het opzeggingsformulier kunt u downloaden van [www.wbvoudewater.nl](http://www.wbvoudewater.nl), afhalen bij onze balie en we kunnen u het formulier toesturen. Om de opzegging te kunnen verwerken moet altijd uw handtekening op het document staan. Uw huuropzegging bevestigen we schriftelijk binnen een paar dagen. U ontvangt hierbij de brochure woning verlaten. Er worden afspraken met u gemaakt voor de eerste en tweede inspectie. Alle afspraken worden in overleg met u gemaakt en vastgelegd.

**Heeft u nog vragen na het lezen van deze brochure?** Neem gerust contact op met de klantenservice van woningbouwvereniging Oudewater.







Woningbouwvereniging Oudewater  
Kappellestraat 19  
3421 CT Oudewater

**Algemeen telefoonnummer: 0348-404 622**  
(ook voor spoedmeldingen na sluitingstijd)

Faxnummer: 0348-404 633  
Email: [info@wbvoudewater.nl](mailto:info@wbvoudewater.nl)

Openingstijden:  
Maandag t/m vrijdag van 08.30 - 16.30 uur

[www.wbvoudewater.nl](http://www.wbvoudewater.nl)