

# Kwaliteit, zo werkt het

## Kwaliteit, zo Werkt Het

U huurt een woning bij de Veenendaalse Woningstichting of bent dat van plan. Dan is het goed om te weten wat de Veenendaalse Woningstichting doet om de kwaliteit van haar dienstverlening op orde te houden.

In deze folder leest u wat u van ons kunt verwachten



## **De Veenendaalse Woningstichting bezoeken: Goed bereikbaar, korte wachttijden**

De Veenendaalse Woningstichting is goed bereikbaar en van maandag tot en met vrijdag geopend. 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 diensten die wij bieden.

Het informatiemateriaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig.

U kunt ook informatie zoeken via onze website [www.veenendaalse-woningstichting.nl](http://www.veenendaalse-woningstichting.nl)

Informatie kunt u schriftelijk of telefonisch aanvragen. U krijgt die informatie thuisgestuurd.

## **Een woning zoeken: U vindt makkelijk zelf informatie en krijgt deskundige hulp**

Wij bieden informatie overzichtelijk aan zodat u snel vindt wat u zoekt. Ook wanneer u thuis de informatie via onze website zoekt. De informatie over beschikbare woningen

## **De Veenendaalse Woningstichting bellen: Geen gesprekken, antwoordapparaten of lange wachttijden**

De Veenendaalse Woningstichting is telefonisch goed bereikbaar en u kunt de hele dag bellen. U krijgt meteen antwoord op uw vraag of u wordt verteld wanneer en van wie u een antwoord krijgt.

Als de persoon die u zoekt 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.

bevat een foto van de woning, de huurprijs, een plattegrond van de woning en gegevens over de woning zelf, zoals installaties, tuin en/of berging.

De medewerkers die u helpen, kennen het woningbezit en kunnen u adviseren. De spelregels die gelden bij woningtoewijzing zijn helder en weet u bij benadering hoe lang u op bepaalde woningen moet wachten.

## **Uw woning betrekken: Wij nemen u serieus en gaan efficiënt met uw tijd om**

Voordat u definitief voor een woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin de woning ligt. Wij kunnen u vertellen of u recht heeft op huurtoeslag.

U kunt de aangeboden woning ook bekijken. Kiest u definitief voor de woning, dan wordt de huurovereenkomst met u doorgenomen en ondertekend. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maken wij in overleg met u.

U betreft de woning op de afgesproken dag. Op de dag van oplevering loopt u de woning samen met een van onze medewerkers door en we leggen de staat van onderhoud vast.

Zijn er nog werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd, dan leggen we dit ook schriftelijk vast. De Veenendaalse Woningstichting voert de werkzaamheden vervolgens uit.

Op het moment dat u de woning betreft, heeft u ook alle informatie in huis over onze werkwijze. Zo weet u hoe u reparaties kunt melden, de huur kunt betalen, hoe u uw woning kunt veranderen, waar en bij wie u klachten (anders dan reparatieverzoeken) kunt indienen, enzovoorts.



## **Uw woning veranderen: Advies 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. In onze folder “Klussen” vindt u deze informatie.

U kunt ons om advies en begeleiding vragen, wanneer u plannen heeft uw woning te gaan veranderen.

Wij kunnen u adviseren over de technische mogelijkheden en de te gebruiken materialen.

Ook vertellen wij hoe het onderhoud geregeld wordt en laten u weten of u een vergoeding krijgt als u later weer verhuist.

## **Reparaties uitvoeren: Wij maken duidelijke afspraken en staan garant voor snelle service**

Onze woningen verkeren in goede staat. Toch zijn reparaties wel eens nodig. Wij laten reparaties snel en vakkundig uitvoeren en maken duidelijke afspraken. Hierbij houden we zoveel als mogelijk rekening met uw wensen. In overleg met u plannen we de uitvoering van de reparatie in. Zo hoeft u niet te lang te wachten en thuis te zijn.

Ook laten we u weten welk bedrijf de reparatie komt uitvoeren. De mensen die de reparatie uitvoeren, werken netjes en ruimen de rommel op.

U kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren doorgeven en u krijgt snel een reactie. Medewerkers die uw reparatieverzoek in ontvangst nemen, laten u ook weten of de reparatie voor rekening van de Veenendaalse Woningstichting is of dat u er zelf voor moet zorgen.

## **Onderhoud van uw woning: U wordt tijdig en volledig geïnformeerd over onderhoudsprojecten**

Als huurder wilt u weten wat wij doen om uw woning te onderhouden. Daarom houden wij u op de hoogte van de periodieke onderhoudsprojecten. U weet tijdig of in een bepaald jaar aan uw woning planmatig onderhoud wordt uitgevoerd, welke werkzaamheden worden uitgevoerd, door wie en wanneer.

## **De huur betalen: Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

U kunt de huur op verschillende manieren betalen. Het gemakkelijkst is natuurlijk een automatisch incasso, dan heeft u er geen omkijken meer naar.

De Veenendaalse Woningstichting gaat zorgvuldig met uw gegevens om en biedt u indien noodzakelijk kosteloos een betalingsregeling aan om een eventuele huurachterstand snel in te lopen.

Wij geven duidelijk aan hoe dit werkt en kunnen u ook verwijzen naar organisaties die helpen bij het aflossen van uw schulden.

In verband met uw privacy gaan medewerkers van de Veenendaalse Woningstichting zorgvuldig om met uw gegevens in het behandelen en bespreken van betalingsproblemen.

Ook weet u op tijd of u thuis moet blijven en of er sprake zal zijn van enige overlast. Bij sommige onderhoudsprojecten heeft u inspraak over bijvoorbeeld materiaalkeuze of over de kleuren die worden gebruikt.

Duidelijk is bij wie u terecht kunt voor vragen of klachten. Deze contactpersoon is goed bereikbaar.

Als een onderhoudsproject niet verloopt volgens planning, dan laten wij dit op tijd weten.

Als u daar om vraagt, kunnen medewerkers die het onderhoudsproject uitvoeren zich legitimeren.

Wij controleren het eindresultaat en informeren u daarover. In sommige wooncomplexen zijn gemeenschappelijke ruimtes die onderhouden worden. Bijvoorbeeld gemeenschappelijke tuinen of trappenhuisen. Huurders die in dergelijke woningen wonen, informeren wij hoe vaak, wanneer en door wie tuinen worden onderhouden en schoonmaakprogramma's worden uitgevoerd. Ook weten zij bij wie zij terecht kunnen met vragen of opmerkingen.



## **Klachten afhandelen: Wij nemen elke klacht serieus**

De Veenendaalse Woningstichting neemt elke klacht serieus. Heeft u een klacht over bijvoorbeeld uw burens, de omgeving, de huurprijs of -betaling, het onderhoud of over een van onze medewerkers. Wij kunnen u precies vertellen hoe en bij wie u uw klachten kunt indienen. We leggen alle afspraken vast die tijdens de behandeling van uw klacht worden gemaakt en zorgen dat deze ook worden nagekomen. Onze medewerkers spannen zich in om uw klacht snel en naar tevredenheid op te lossen.

Blijft u ontevreden over de afhandeling van uw klacht door de Veenendaalse Woningstichting of over de oplossing die wij u voorstellen? Dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Geschillenadviescommissie. De Geschillenadviescommissie is een onafhankelijke commissie die schriftelijke klachten van huurders behandelt over het handelen van hun woningcorporatie.

Voor meer informatie over de procedure en de Geschillenadviescommissie kunt u contact opnemen met het secretariaat, telefoonnummer (0318) 695695 of kijk voor meer informatie op onze website [www.veenendaalsewoningstichting.nl](http://www.veenendaalsewoningstichting.nl).

## **Uw woning verlaten: U weet waar u aan toe bent**

Verhuist u naar een andere woning? De Veenendaalse Woningstichting begeleidt u stap voor stap bij het opzeggen van de huur van uw woning en alles wat daarbij komt kijken. U kunt de huurovereenkomst iedere werkdag opzeggen. De opzegtermijn is één maand. Wij vertellen u precies hoe u de woning moet opleveren. Ook laten wij u weten wanneer er een voor en/ of eindcontrole plaatsvindt. Samen met u bekijken we welke zelf aangebrachte veranderingen u kunt laten zitten en welke u weg moet halen. U weet precies wat er gebeurt als u de woning niet goed oplevert. Alle afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

De financiële afwikkeling vindt snel plaats. U ontvangt binnen een maand na de sleuteluitgifte de eindafrekening.

## Colofon

**De inhoud van deze folder is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. U kunt echter geen rechten aan deze inhoud ontleen.**

Publicatiedatum: mei 2014

Veenendaalse Woningstichting  
Kerkewijk 59  
Postbus 168  
3900 AD Veenendaal

***[www.veenendaalsewoningstichting.nl](http://www.veenendaalsewoningstichting.nl)***  
*[info@vws-veenendaal.nl](mailto:info@vws-veenendaal.nl)*  
0318-523565