

# Reparatie melden

**In elke woning is wel eens iets kapot en is er een reparatie nodig. Dan kunt u de Veenendaalse Woningstichting bellen. In deze folder vindt u informatie over het melden van reparatieverzoeken en over de afhandeling.**

### **Melden reparatieverzoek**

U kunt uw reparatieverzoek op verschillende manieren aan ons melden:

Telefonisch	U kunt uw reparatieverzoek telefonisch aan ons doorgeven. Ons telefoonnummer is (0318) 523565.
Email	Op onze website <a href="http://www.veenendaalsewoningstichting.nl">www.veenendaalsewoningstichting.nl</a> vindt u onder de kopjes "Mijn woning" ► "Mijn reparatie" een formulier voor een reparatieverzoek.
Schriftelijk	Adres: Veenendaalse Woningstichting, Postbus 168, 3900 AD Veenendaal.
Mondeling	Tijdens kantooruren kunt u uw reparatieverzoek ook mondeling doorgeven op ons kantoor aan de Kerkewijk 59 te Veenendaal. Ons kantoor is open van maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 16.30 uur. Vrijdagmiddag zijn wij gesloten.

### **Afspraak maken**

Bij het maken van een afspraak wordt rekening gehouden met uw wensen. U kunt zelf ook een tijd aan ons doorgeven waarop het u goed uitkomt dat onze onderhoudsmedewerker bij u langs komt.

Bij reparaties, waarbij u thuis moet zijn, worden de afspraken op een specifiek tijdstip gemaakt, met een speelruimte van twee uur. Dit voorkomt dat u de hele dag thuis moet blijven.

### **Dringende reparatieverzoeken**

Zeer dringende reparatieverzoeken na kantoor tijd kunt u ook altijd telefonisch doorgeven. Gewoon op nummer (0318) 523565. Ons klant contactcenter zal u dan doorverbinden met het desbetreffende servicebedrijf. Binnen een half uur na uw melding weet u welke maatregelen er genomen worden. We proberen de reparatie daarna binnen twee uur uit te voeren.

De volgende gebreken zijn in ieder geval dringend:

- ▶ Ernstige waterlekkage
- ▶ Gaslekkage
- ▶ Geen verwarming in de winter
- ▶ Glasschade (als u tenminste hiervoor bij ons verzekerd bent)
- ▶ Algehele electrastoringen
- ▶ liftstoringen

### De reparatie zelf

Onze onderhoudsmedewerkers komen in het afgesproken tijdsblok. Zij stellen zich altijd aan u voor en kunnen zich legitimeren. Zij werken netjes en professioneel en geven u uitleg over de reparatie. U kunt van hen verwachten dat zij alles keurig achterlaten.

In sommige gevallen is een vervolg afspraak nodig. Deze afspraak wordt ter plekke gemaakt door de onderhoudsmedewerker. Wanneer er materiaal besteld moet worden, belt onze medewerker u voor een afspraak zodra het materiaal binnen is.



Wanneer meerdere onderhoudsmedewerkers en bedrijven bij u langs komen, stemmen wij die afspraken, in overleg met u, zo goed mogelijk op elkaar af. Is onze medewerker onverwacht verhinderd, dan wordt

u vooraf gebeld. We maken dan direct een nieuwe afspraak.

### Wie betaalt wat

De medewerker die uw reparatie in ontvangst neemt, vertelt u direct of wij de reparatie uitvoeren of dat het onder huurdersonderhoud valt.

U ontvangt, als huurder van de Veenendaalse Woningstichting, extra service. Een groot gedeelte van het onderhoud, dat wettelijk gezien voor uw rekening is, wordt door ons uitgevoerd.

Wilt u weten welk onderhoud dit is? Lees dan onze folder "**Huurdersonderhoud, wie betaalt wat**".

## Tevredenheidsonderzoek

Steekproefsgewijs gaan wij na of de door u gemelde reparatie goed en op tijd is uitgevoerd. U ontvangt hiervoor een enquêteformulier.

Wij vragen u vriendelijk mee te werken aan dit onderzoek om zo onze dienstverlening te kunnen verbeteren.

## Colofon

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

Publicatiedatum: april 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