

# Alles over de kwaliteit van onze dienstverlening



U huurt een woning bij  
Woningbedrijf Velsen of u  
bent dat van plan.  
Dan wilt u natuurlijk alles  
over de kwaliteit van  
onze dienstverlening weten.



*Woningbedrijf Velsen*

# Alles over de kwaliteit van onze dienstverlening

Woningbedrijf Velsen is lid van KWH, Kwaliteitszorg Woningcorporaties Huursector. KWH begeleidt en stimuleert corporaties bij het voortdurend verbeteren van hun kwaliteit, waarbij de dienstverlening aan de klant centraal staat. KWH geeft daarvoor ook een kwaliteitskeurmerk uit, het KWH-Huurlabel. Het unieke hiervan is dat de kwaliteit van dienstverlening door de ogen van de huurder wordt bekeken. Een corporatie met 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. Onze uitwerking van de kwaliteitseisen voor alle onderdelen van de dienstverlening lichten we in deze folder kort toe.

Het KWH-Huurlabel beslaat alle 'woon'dienstverlening die woningcorporaties als de onze bieden. Voor deze dienstverlening zijn kwaliteitseisen gemaakt. Deze eisen gaan uit van algemeen gangbare normen en waarden. Zoals vriendelijkheid, geduld, tijdigheid, fatsoenlijkheid, duidelijkheid, redelijkheid, respect en aanspreekbaarheid. De normen voor de kwaliteitseisen liggen erg hoog en staan slechts kleine afwijkingen toe in de uitwerking door een corporatie.

KWH beoordeelt via metingen of een corporatie voldoet aan de normen voor die kwaliteitseisen. In de metingen beoordelen huurders de dienstverlening van hun corporatie, komen er anonieme bezoekers langs bij de corporatie en beoordeelt KWH tal van zaken. Een deskundige commissie bepaalt vervolgens op grond van die gegevens of een corporatie het KWH-Huurlabel verdient.

*Bij corporaties die het KWH-Huurlabel behaald hebben, onderzoekt KWH steeds opnieuw of zij de kwaliteitseisen naar hun woonconsumenten waar blijven maken. Zo blijft een corporatie de dienstverlening aan haar klanten verbeteren. Dat geldt ook voor Woningbedrijf Velsen.*

## Corporatie bezoeken

### Eis: Goed bereikbaar en korte wachttijden

*Onze uitwerking:* Wij zijn goed bereikbaar, dagelijks geopend en u kunt gewoon bij ons binnen wandelen van 8.30 tot 16.30 uur. U voelt zich welkom als klant. De vriendelijke medewerkers helpen u vlot en nemen u serieus. Gesprekken van persoonlijke aard voert u in een spreekkamer. U kunt gemakkelijk zelf informatie vinden over beschikbare woningen en andere diensten die wij aanbieden.

Het informatiemateriaal is gratis, makkelijk leesbaar en volledig. U kunt thuis informatie zoeken en downloaden via onze website [www.wbvelsen.nl](http://www.wbvelsen.nl) (als u een internetaansluiting heeft). U kunt ook schriftelijk of telefonisch informatie aanvragen, die u binnen vijf werkdagen naar wens per post of e-mail krijgt toegestuurd.

## Corporatie bellen

### Eis: Geen spreekuren, antwoordapparaten of lange wachttijden

*Onze uitwerking:* Wij zijn altijd goed bereikbaar en u kunt de hele dag bellen. U krijgt direct een medewerker aan de lijn en u voelt zich welkom. U krijgt direct antwoord op uw vraag of u wordt verteld wanneer en

# Alles over de kwaliteit van onze dienstverlening

van wie u een antwoord krijgt. Als de door u gezochte medewerker er niet is, hoeft u niet zelf terug te bellen. De medewerker of een vervanger belt u terug. Voor spoedeisende reparaties kunt u ons ook buiten kantoor-tijd bellen. Wij nemen altijd snel op en u weet direct wat er met uw reparatieverzoek gaat gebeuren.

bij wie u klachten (anders dan reparaties) in kan dienen, enzovoorts. Enkele weken nadat u de woning betrokken heeft, vragen wij of alles naar uw wens is.

## Woning zoeken

### Eis: Gemakkelijk zelf informatie vinden of deskundig geholpen worden

*Onze uitwerking:* Woningbedrijf Velsen biedt informatie overzichtelijk aan zodat u snel vindt wat u zoekt.

Dit kan ook thuis via onze website of via de speciale website voor woningzoekenden [www.woneninvelsen.nl](http://www.woneninvelsen.nl) 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 ongeveer op bepaalde woningen moet wachten. De medewerkers vertellen hetzelfde of meer dan schriftelijk is te vinden in het foldermateriaal en op de website.

## Woning betrekken

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

*Onze uitwerking:* Voordat u definitief voor een nieuwe woning kiest, ontvangt u alle belangrijke informatie over die woning en de wijk waarin de woning ligt.

Onze medewerkers kunnen u vertellen of u recht heeft op huurtoeslag. U kunt de aangeboden woning alleen of samen met een corporatiemedewerker 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. Afspraken over het opleveren van uw nieuwe woning maken wij in overleg met u. Op de dag van oplevering loopt u de woning met één van onze medewerkers door. Samen legt u de staat van onderhoud vast. Zijn er nog werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd, dan leggen we dit schriftelijk vast en komen we de afspraken na. Op het moment dat u de woning betreft, zorgen wij er voor dat u alle belangrijke informatie in huis heeft over onze werkwijze en andere zaken. Zo weet u hoe u reparaties kan melden, de huur kan betalen, hoe u uw woning kan veranderen, waar en

## Woning veranderen

### Eis: Advies en vergoeding bij het zelf veranderen van uw woning

*Onze uitwerking:* U wilt misschien uw woning naar uw eigen smaak en inzicht veranderen. Dat mag, wij staan heel veel veranderingen toe. Bovendien kunt u in een aantal gevallen bij verhuizing zelfs een vergoeding krijgen voor zelf aangebrachte verbeteringen. Wel gelden er een aantal spelregels.

Bent u van plan uw woning te veranderen, dan kunt u het beste vooraf ons advies en onze begeleiding vragen. Wij kunnen u adviseren over de technische mogelijkheden, de te gebruiken materialen, het onderhoud en de vergoeding bij verhuizing. Voor meer uitleg hierover kunt u onze folder *Alles over zelfaangebrachte voorzieningen* nalezen. Onze kluswijzers vertellen u meer over de technische eisen en de handigste manier van werken.

## Huur betalen

### Eis: Zorgvuldigheid en begrip voor de situatie

*Onze uitwerking:* De huur kan op verschillende manieren betaald worden. Een automatische incasso is natuurlijk het gemakkelijkst, dan heeft u er geen omkijken meer naar. Lukt het u niet om de huur op tijd te betalen? Onze medewerkers begrijpen dat het hebben van een huurachterstand vervelend is en gaan serieus met u om. Ze gaan zorgvuldig met uw gegevens om en proberen samen met u een oplossing te vinden. U weet precies welke stappen volgen als dit niet lukt. In onze folder *Alles over het betalen van de huur* kunt u dit ook nalezen. Wij kunnen u ook verwijzen naar organisaties die mensen helpen bij het aflossen van schulden.

## Reparatie uitvoeren

### Eis: Duidelijke afspraken en snelle service

*Onze uitwerking:* Onze woningen verkeren in goede staat van onderhoud. Toch zijn reparaties wel eens nodig. Wij laten deze snel en vakkundig uitvoeren en wij maken daarover duidelijke afspraken met de huurder. U kunt een reparatieverzoek op verschillende manieren doorgeven



**Woningbedrijf Velsen**

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, houden we rekening met uw wensen. Wij maken met u een afspraak op een gewenste tijd. Als dat niet mogelijk is, zorgen we voor een afspraak binnen tijdsblokken van twee uur. Zo hoeft u niet onnodig thuis te blijven of lang te wachten. Wij vertellen u welk bedrijf de reparatie komt uitvoeren. 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. In de folder *Alles over onderhoud door de huurder en verhuurder* kunt u dit nalezen. Daarin staat ook te lezen hoe u het "klein, dagelijks onderhoud" tegen een redelijke vergoeding kunt afkopen. Bijvoorbeeld via een vrijwillig af te sluiten WoonservicePlus-abonnement.

## Woning onderhouden

### Eis: U wordt tijdig en volledig geïnformeerd over onderhoudsprojecten

*Onze uitwerking:* U wilt als onze huurder weten wat Woningbedrijf Velsen doet om de woningen te onderhouden. Wij brengen u daarom op de hoogte welke onderhoudsprojecten er jaarlijks zijn. U komt te weten welke werkzaamheden 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 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

### Eis: Uw corporatie neemt iedere klacht serieus

*Onze uitwerking:* 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. Woningbedrijf Velsen vertelt u precies hoe en bij wie u

dergelijke klachten in kunt dienen. Heeft u een klacht ingediend, dan ontvangt u binnen tien werkdagen een eerste reactie. 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. Onze 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 vertellen wij waar u daarna terecht kunt met uw klacht. Bijvoorbeeld bij een onafhankelijke geschillencommissie. Dit alles kunt u ook nalezen in onze folder *Alles over de klachtenregeling*.

## Woning verlaten

### Eis: U weet waar u aan toe bent

*Onze uitwerking:* Verhuist u naar een andere woning? U kunt de huurovereenkomst iedere werkdag opzeggen met een maand opzegtermijn. Wij vertellen u vervolgens duidelijk hoe u de woning op moet leveren. U kunt de eventueel door u aangebrachte veranderingen meestal laten zitten, zeker als dit eerder al zo werd afgesproken en schriftelijk vastligt. 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, met uitzondering van de servicekostenafrekening. Deze servicekostenafrekening wordt altijd verzorgd in april of mei en heeft betrekking op het voorgaande jaar. U kunt dit alles nalezen in onze folder *Alles over het opzeggen van de huur*.

## Tot slot

Hebt u vragen of wilt u meer weten over de manier waarop Woningbedrijf Velsen omgaat met de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel? Neemt u dan contact op met onze medewerkers. Zij kunnen u precies vertellen wat zij doen om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

*Alle informatie is van redactionele aard, er kunnen dus geen formele rechten aan worden ontleend.*



## Woningbedrijf Velsen

Woningbedrijf Velsen eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van haar huurders en andere relaties. Daartoe leeft zij de bepalingen uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens (2001) strikt na. Zij gebruikt de bij haar bekende persoonlijke data uitsluitend voor de eigen normale bedrijfsmatige doelen.

Woningbedrijf Velsen  
Lange Nieuwstraat 630  
1971 GM IJmuiden  
Postbus 279  
1970 AG IJmuiden  
Telefoon (0255) 566 566  
Fax (0255) 566 511  
Email [info@wbvelsen.nl](mailto:info@wbvelsen.nl)